

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *GARDEN CAFE* KOPERASI
MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:
RINA SUKMAWATI
13804241063

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2017**

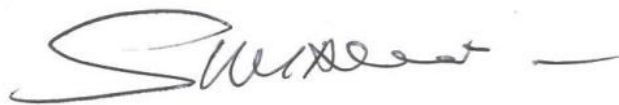
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *GARDEN CAFE* KOPERASI
MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh:
RINA SUKMAWATI
13804241063

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 10 Oktober 2017
Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui,
Dosen Pembimbing



Prof. Drs. Suyanto, M.Ed., Ph.D.
NIP. 195303021977031001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *GARDEN CAFE* KOPERASI
MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Oleh:
RINA SUKMAWATI
13804241063

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Oktober 2017

dan dinyatakan telah lulus.

DEWAN PENGUJI

| Nama Lengkap | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|---------------------------|--------------------|--|------------|
| Sri Sumardiningsih, M.Si. | Ketua Penguji |  | 27/10 2017 |
| Prof. Suyanto, Ph.D. | Sekretaris Penguji |  | 27/10 2017 |
| Dr. Sugiharsono, M.Si. | Penguji Utama |  | 26/10 2017 |

Yogyakarta, 1 November 2017
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan.



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rina Sukmawati
NIM : 13804241063
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen *Garden Cafe* Koperasi
Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat-pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 5 Oktober 2017

Penulis,



Rina Sukmawati

NIM. 13804241063

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau sudah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai mereka mau mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar-Ra'd: 11)

“Gantungkan cita-citamu setinggi langit. Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang.”

(Ir. Soekarno)

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati, saya mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas karunia dan kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Karya ini saya persembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku tercinta (Ibu Waginah dan Bapak Maryata Senjaya) yang senantiasa menemani, memberikan kasih sayang, dan dukungan pada setiap langkahku serta diiringi dengan do'a-do'a yang tidak pernah putus untuk kebaikan hidupku.

Dan karya ini kubingkiskan untuk:

- Sahabat-sahabat saya: Zubaida Putri S., Risa Rusdiana, Winda Fitria S., Kartika Agustin P., Nur Widayati, Veronita S., Noviana W., Yuli Syamsul F., Bryan Jimmy P., dan Ra'uf Dani W., yang senantiasa bersedia mendengarkan segala keluh kesahku selama ini dan memberikan dukungan serta semangat.
- Teman-teman Pendidikan Ekonomi 2013-B, terima kasih atas dukungan, canda tawa, dan semangat yang kalian berikan untukku selama ini.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *GARDEN CAFE* KOPERASI
MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Oleh:
Rina Sukmawati
NIM. 13804241063

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta, baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa UNY. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,152, nilai t_{hitung} sebesar 2,608, dan nilai signifikansi sebesar 0,011; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,334, nilai t_{hitung} sebesar 4,239, dan nilai signifikansi sebesar 0,000; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,368, nilai t_{hitung} sebesar 5,915, dan nilai signifikansi sebesar 0,000; (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 83,089 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan sebesar 72,2%, sedangkan sisanya 27,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

THE EFFECTS OF THE PRODUCT QUALITY, PRICE, AND SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF CONSUMERS AT GARDEN CAFÉ OF STUDENTS' COOPERATIVE OF YOGYAKARTA STATE UNIVERSITY

By:

Rina Sukmawati
NIM 13804241063

ABSTRACT

This study aims to find out the effects of the product quality, price, and service quality on the satisfaction of consumers at Garden Café of Students' Cooperative of Yogyakarta State University (YSU), both partially and simultaneously.

This was a causal associative study using the quantitative approach. The research population comprised all consumers at Garden Café of Students' Cooperative of YSU. The sample was selected by means of the incidental sampling technique and it consisted of 100 consumers. The data were collected by a questionnaire and documentation. The data analysis techniques were descriptive analysis and multiple linear regression.

The results of the study show that: (1) there is a significant positive effect of the product quality on the satisfaction of consumers at Garden Café, indicated by a regression coefficient of 0.152, a $t_{observed}$ value of 2.608, and a significance value of 0.011; (2) there is a significant positive effect of the price on the satisfaction of consumers at Garden Café, indicated by a regression coefficient of 0.334, a $t_{observed}$ value of 4.239, and a significance value of 0.000; (3) there is a significant positive effect of the service quality on the satisfaction of consumers at Garden Café, indicated by a regression coefficient of 0.368, a $t_{observed}$ value of 5.915, and a significance value of 0.000; and (4) there is a significant positive effect of the product quality, price, and service quality simultaneously on the satisfaction of consumers at Garden Café, indicated by an $F_{observed}$ value of 83.089 and a significance value of 0.000. The consumers satisfaction is affected by the product quality, price, and service quality by 72.2%, while the remaining 27.8% is affected by other variables not under study.

Keywords: *Product Quality, Price, Service Quality, Consumers' Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta” dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna meraih gelar Sarjana Pendidikan.

Peneliti menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.
3. Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan banyak bantuan demi kelancaran penyelesaian Tugas Akhir Skripsi.
4. Ibu Barkah Lestari, M.Pd., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan nasihat selama penulis menuntut ilmu di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Bapak Prof. Suyanto, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dengan sabar, keikhlasan, dan ketulusan dalam memberikan bimbingan, arahan, dan nasihat demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
6. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., selaku Dosen Narasumber yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berarti bagi penulis.
8. Ketua Umum Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk penelitian.

9. Manajer *Garden Cafe* yang telah memberikan bantuan administrasi dan pengumpulan data.
10. Konsumen *Garden Cafe* yang telah bersedia mengisi angket penelitian.
11. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan dukungan dan do'a selama ini.
12. Teman-teman Pendidikan Ekonomi (khususnya angkatan 2013 B) yang selalu memberikan dukungan, tempat berdiskusi, dan berbagi cerita.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir Skripsi ini tidaklah sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati. Penulis berharap semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 5 Oktober 2017

Penulis,



Rina Sukmawati

NIM. 13804241063

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------------|
| JUDUL | i |
| PERSETUJUAN | ii |
| PENGESAHAN..... | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 10 |
| C. Batasan Masalah..... | 10 |
| D. Rumusan Masalah | 11 |
| E. Tujuan Penelitian | 11 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 11 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 13 |
| A. Kajian Teori | 13 |
| 1. Kualitas Produk | 13 |
| a. Pengertian Kualitas Produk | 13 |
| b. Dimensi Kualitas Produk | 16 |
| 2. Harga..... | 22 |
| a. Pengertian Harga | 22 |
| b. Tujuan Penetapan Harga | 23 |
| c. Indikator Harga..... | 26 |
| d. Metode Penetapan Harga | 27 |
| e. Penetapan Harga di <i>Garden Cafe</i> | 35 |
| 3. Kualitas Pelayanan | 36 |
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan | 36 |
| b. Dimensi Kualitas Pelayanan | 38 |
| c. Faktor-faktor Pendukung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen | 39 |
| 4. Kepuasan Konsumen | 41 |
| a. Perilaku Konsumen..... | 41 |
| b. Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 43 |
| c. Teori dan Model Kepuasan Konsumen..... | 45 |
| d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen | 48 |

| | |
|--|-----------|
| e. Pengukuran Kepuasan Konsumen | 49 |
| f. Indikator Kepuasan Konsumen | 51 |
| g. Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen | 54 |
| B. Penelitian yang Relevan | 55 |
| C. Kerangka Berpikir | 61 |
| D. Paradigma Penelitian | 64 |
| E. Hipotesis Penelitian | 65 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 66 |
| A. Jenis Penelitian | 66 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 66 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian | 66 |
| 1. Populasi | 66 |
| 2. Sampel | 67 |
| D. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian | 67 |
| 1. Variabel Penelitian | 67 |
| 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 68 |
| a. Kualitas Produk | 68 |
| b. Harga | 69 |
| c. Kualitas Pelayanan | 69 |
| d. Kepuasan Konsumen | 69 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 70 |
| 1. Metode Angket atau Kuesioner | 70 |
| 2. Dokumentasi | 71 |
| F. Instrumen Penelitian | 71 |
| G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 74 |
| 1. Uji Validitas Instrumen | 74 |
| 2. Uji Reliabilitas Instrumen | 76 |
| H. Teknik Analisis Data | 77 |
| 1. Analisis Deskriptif | 77 |
| a. Mean, Median, Modus, dan Standar Deviasi | 78 |
| b. Tabel Distribusi Frekuensi | 78 |
| c. Tabel Kecenderungan Variabel | 79 |
| d. <i>Pie Chart</i> Kategorisasi Variabel | 79 |
| 2. Analisis Regresi Linear Berganda | 80 |
| a. Uji Prasyarat Analisis | 80 |
| b. Uji Analisis Data | 82 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 85 |
| A. Hasil Penelitian | 85 |
| 1. Gambaran Umum <i>Garden Cafe</i> | 85 |
| 2. Karakteristik Responden | 86 |
| a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 87 |
| b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ... | 87 |
| c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 88 |
| d. Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/Penghasilan | |

| | |
|--|------------|
| Per Bulan..... | 89 |
| 3. Deskripsi Variabel Penelitian..... | 90 |
| a. Kualitas Produk | 91 |
| b. Harga..... | 94 |
| c. Kualitas Pelayanan..... | 97 |
| d. Kepuasan Konsumen | 100 |
| 4. Pengujian Prasyarat Analisis..... | 102 |
| a. Uji Normalitas | 102 |
| b. Uji Linearitas | 103 |
| c. Uji Multikolinearitas..... | 104 |
| d. Uji Homoskedastisitas | 105 |
| 5. Pengujian Hipotesis | 106 |
| a. Uji Simultan F (Uji F)..... | 107 |
| b. Uji Parsial (Uji t) | 107 |
| c. Koefisien Determinasi (R^2) | 109 |
| d. Sumbangan Relatif (SR%) dan Sumbangan Efektif (SE%)..... | 110 |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian | 111 |
| 1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen <i>Garden Cafe</i> Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta | 111 |
| 2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen <i>Garden Cafe</i> Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta | 113 |
| 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen <i>Garden Cafe</i> Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta..... | 116 |
| 4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen <i>Garden Cafe</i> Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta..... | 120 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 123 |
| A. Kesimpulan | 123 |
| B. Saran | 125 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 127 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 128 |
| LAMPIRAN | 132 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 1. Data Penjualan (omset) <i>Garden Cafe</i> Tahun 2010 – 2015 | 6 |
| 2. Skor Alternatif Jawaban Angket..... | 72 |
| 3. Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Produk..... | 72 |
| 4. Kisi-kisi Kuesioner Harga | 73 |
| 5. Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan..... | 73 |
| 6. Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Konsumen..... | 74 |
| 7. Hasil Uji Validitas Instrumen | 75 |
| 8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen | 77 |
| 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 87 |
| 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 87 |
| 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 88 |
| 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku | 89 |
| 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan..... | 90 |
| 14. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk | 91 |
| 15. Persepsi Responden tentang Kualitas Produk | 92 |
| 16. Keluhan Konsumen <i>Garden Cafe</i> terhadap Kualitas Produk..... | 93 |
| 17. Distribusi Frekuensi Variabel Harga..... | 94 |
| 18. Keluhan Konsumen <i>Garden Cafe</i> terhadap Harga Produk | 96 |
| 19. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan..... | 97 |
| 20. Persepsi Responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan..... | 98 |
| 21. Keluhan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan | 99 |
| 22. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen | 100 |
| 23. Ringkasan Hasil Uji Normalitas | 102 |
| 24. Ringkasan Hasil Uji Linearitas | 103 |
| 25. Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas | 105 |
| 26. Ringkasan Hasil Uji Homoskedastisitas | 105 |
| 27. Ringkasan Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 106 |
| 28. Hasil Uji Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif..... | 110 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1. Grafik Penjualan <i>Garden Cafe</i> Tahun 2010 – 2015 | 7 |
| 2. Paradigma Penelitian..... | 64 |
| 3. Diagram Lingkaran Kategorisasi Harga Produk..... | 95 |
| 4. Diagram Lingkaran Kategorisasi Kepuasan Konsumen | 101 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| 1. Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian | 133 |
| 2. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian | 142 |
| 3. Hasil Uji Validitas Instrumen | 148 |
| 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen | 182 |
| 5. Kuesioner Penelitian | 183 |
| 6. Data Identitas Responden | 191 |
| 7. Hasil Kuesioner Penelitian | 194 |
| 8. Data Kritik dan Saran Konsumen | 208 |
| 9. Uji Deskriptif | 209 |
| 10. Uji Prasyarat Analisis | 215 |
| 11. Uji Regresi Ganda | 218 |
| 12. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif | 219 |
| 13. Surat Pernyataan Validasi Instrumen Penelitian | 220 |
| 14. Lembar Validasi Instrumen | 221 |
| 15. Surat Izin Penelitian | 223 |
| 16. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian | 224 |
| 17. Dokumentasi | 225 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk dapat memaksimalkan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing di pasar. Perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya. Oleh karena itu, perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang kuat agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya dan dapat bertahan dalam persaingan bisnis.

Salah satu bisnis yang berkembang pesat dan merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis dalam bidang makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama akan tetapi harga dan pelayanan beraneka ragam. Dengan demikian, para pelaku bisnis kuliner dituntut untuk menciptakan strategi yang dapat menarik para konsumen untuk mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan agar mampu bersaing dan unggul dibanding pesaingnya. Para pelaku bisnis kuliner harus selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap barang atau jasa yang telah mereka beli.

Kepuasan konsumen senantiasa menjadi suatu keharusan untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan khususnya bidang kuliner dalam menjalankan kegiatan usahanya. Saat ini banyak bisnis kuliner yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya. Menurut Mowen dan Minor (2002: 89) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai sikap yang ditunjukkan oleh konsumen dengan memberikan penilaian setelah memperoleh dan mengkonsumsi barang atau jasa. Persaingan yang sangat ketat memaksa setiap perusahaan saling bersaing dalam memberikan kepuasan kepada para konsumen.

Kepuasan konsumen akan memberikan manfaat bagi perusahaan, khususnya usaha dalam bidang kuliner. Dengan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada konsumen maka mereka cenderung untuk membeli ulang barang dan jasa yang telah mereka konsumsi. Kepuasan juga akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Komunikasi yang disampaikan oleh konsumen yang merasa puas dapat berupa rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan (Daryanto dan Setyobudi, 2014: 39-40).

Kepuasan konsumen merupakan suatu indikator ke depan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan (Assauri, 2012: 11). Dengan memperhatikan kepuasan konsumen, maka perusahaan akan dapat mempertahankan keberadaan konsumennya (Kotler dan Keller, 2009:

140). Hal tersebut akan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan, tak terkecuali usaha dalam bidang kuliner.

Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang unik karena kepuasan konsumen bersifat dinamis. Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu barang atau jasa dari waktu ke waktu selalu berubah-ubah. Kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, begitu pula tingkat kepuasan konsumen selalu berubah-ubah, tergantung dari kondisi internal dan eksternal yang melekat pada konsumen itu sendiri.

Faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan konsumen menurut Daryanto dan Setyobudi (2014: 53-54) di antaranya yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya, dan kemudahan. Diharapkan para pemilik usaha, khususnya dalam bidang kuliner, benar-benar memperhatikan faktor pendorong kepuasan tersebut. Hal ini akan menciptakan kepuasan bagi konsumen setelah mengkonsumsi barang atau jasa suatu perusahaan.

Kualitas produk menjadi faktor penentu perusahaan, terutama bisnis kuliner, dalam menciptakan kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan berbagai fungsi termasuk ketahanan, keterandalan, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan. Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen (Kotler dan Armstrong, 2008: 273).

Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas. Hal ini bertujuan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang bersangkutan. Pengalaman konsumen dalam membeli produk yang baik atau buruk akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian kembali atau tidak. Oleh karena itu, pemain usaha harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan selera konsumen. Kebutuhan yang tidak dapat memenuhi harapan pelanggan, haruslah cepat ditanggapi oleh perusahaan, yaitu dengan upaya pengembangan produk sesuai dengan harapan pelanggan tersebut (Assauri, 2012: 167).

Selain kualitas produk, yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam bersaing, terutama usaha dalam bidang kuliner yaitu kebijakan penetapan harga. Menurut Kotler dan Armstrong (2008: 345), harga adalah sejumlah nilai yang dibebankan atas suatu produk atau jasa yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Harga tergantung pada kebijakan perusahaan dengan mempertimbangkan berbagai hal. Murah atau mahal nya harga suatu barang atau jasa sangat relatif sifatnya. Perusahaan harus selalu memantau harga yang ditetapkan oleh pesaing agar harga yang ditentukan oleh perusahaan tersebut tidak terlalu tinggi atau terlalu rendah.

Bagi konsumen, harga sering dikaitkan dengan manfaat yang diperoleh atas suatu barang atau jasa. Pembeli menggunakan harga tidak hanya pada ukuran pengorbanan, tetapi juga digunakan sebagai indikator kualitas produk dan layanannya (Assauri, 2012: 194). Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas yang memiliki nilai lebih dengan memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan.

Bagi perusahaan, khususnya yang bergerak dalam bidang kuliner, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing. Menurut Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2010: 154), kualitas pelayanan adalah sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan/konsumen. Harapan konsumen sebelum membeli adalah untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas akan menjadi daya tarik konsumen. Pelayanan yang berkualitas juga akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang nantinya akan meningkatkan penjualan.

Fenomena menjamurnya bisnis kuliner juga terjadi di Yogyakarta. Terdapat beraneka ragam bisnis kuliner di Yogyakarta yang dimulai dari skala kecil seperti warung-warung dan angkringan; bisnis kuliner berskala menengah seperti rumah makan, depot, dan *cafe*; sampai dengan bisnis kuliner berskala besar seperti restoran. Semakin maraknya ragam kuliner yang disajikan dan semakin berkembangnya jumlah gerai yang menyajikan kuliner di Yogyakarta, hal ini menjadikan daya tarik penulis untuk melakukan penelitian tentang bisnis kuliner yang difokuskan pada salah satu jenis kuliner

yaitu *cafeteria*. Salah satu jenis kuliner *cafeteria* di Yogyakarta yaitu *Garden Cafe*.

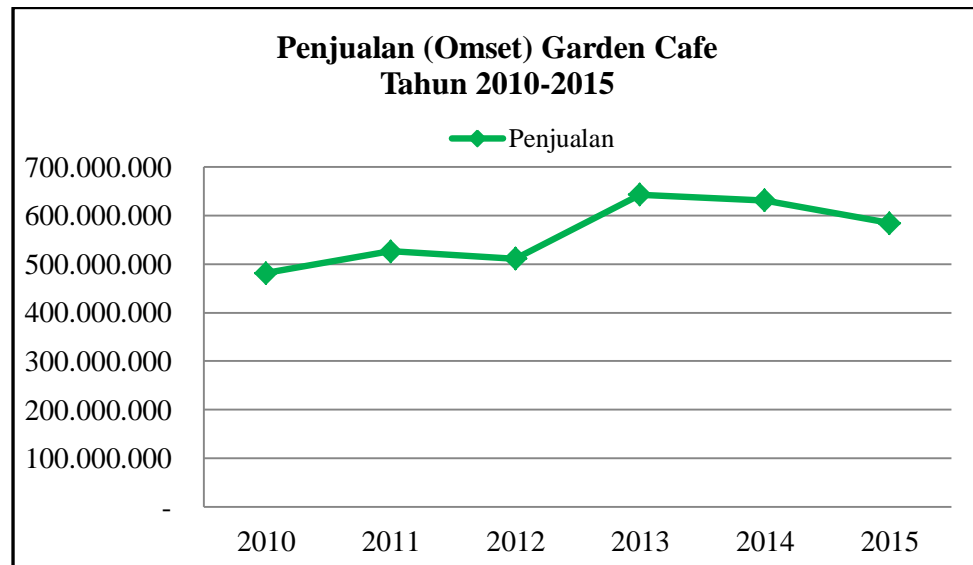
Garden Cafe merupakan salah satu usaha yang dimiliki oleh Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta yang bergerak di bidang *cafeteria*. *Cafeteria* ini memiliki lokasi yang strategis yaitu di tengah kampus Universitas Negeri Yogyakarta, tepatnya di Karangmalang Blok D, Depok, Sleman, Yogyakarta. *Garden Cafe* menyediakan menu yang bervariasi dan dilengkapi dengan fasilitas *hotspot* serta hiburan yang membuat konsumen semakin betah untuk berlama-lama di *Garden Cafe*. Banyaknya variasi menu makanan yang ditawarkan membuat *Garden Cafe* ramai dikunjungi.

Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada, *Garden Cafe* terus melakukan pembenahan sarana prasarana, bahan baku, dan sumber daya manusia. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan terciptanya kepuasan konsumen diharapkan *Garden Cafe* dapat bersaing serta unggul dibanding kompetitornya. Adapun data penjualan (omset) *Garden Cafe* dari tahun 2010 sampai tahun 2015 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Data Penjualan (omset) *Garden Cafe* Tahun 2010 – 2015

| Tahun | Penjualan (omset) (Rp) | Kenaikan/Penurunan Penjualan (Rp) | Persentase |
|-------|---------------------------|--------------------------------------|------------|
| 2010 | 481.607.169 | | |
| 2011 | 526.556.961 | 44.949.792 | 9,33% |
| 2012 | 510.914.947 | -15.642.014 | -2,97% |
| 2013 | 642.951.106 | 132.036.159 | 25,84% |
| 2014 | 631.141.570 | -11.809.536 | -1,84% |
| 2015 | 584.515.322 | -46.626.248 | -7,39% |

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban Pengurus Kopma UNY Tahun 2011–2016
(diolah)



Gambar 1. Grafik Penjualan *Garden Cafe* Tahun 2010 – 2015

Berdasarkan tabel dan grafik di atas terlihat bahwa penjualan di *Garden Cafe* pada periode tahun 2010 hingga tahun 2015 mengalami fluktuasi. Penjualan tertinggi terjadi pada tahun 2013 yaitu sebesar Rp642.951.106,00. Namun, pada tahun berikutnya yaitu tahun 2014 dan 2015 *Garden Cafe* mengalami penurunan penjualan berturut-turut yaitu sebesar -1,84% dan -7,39%. Penurunan penjualan tersebut kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor pemasaran yang tidak berjalan sesuai dengan fungsinya, sehingga menyebabkan penjualan tidak maksimal.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti memperoleh informasi bahwa konsumen merasa kualitas produk yang disediakan oleh *Garden Cafe* masih biasa-biasa saja. Sebagian konsumen mengeluhkan rasa makanan yang disajikan oleh *Garden Cafe* masih kurang pas dengan tampilan secara visual. Selain itu, ada pula konsumen yang merasa bahwa rasa makanan yang disajikan terkadang masih berubah-ubah untuk jenis yang sama. Terkadang

rasa makanannya enak, terkadang juga rasanya hambar atau kelebihan bumbu.

Beberapa fasilitas yang disediakan oleh *Garden Cafe* juga masih belum berfungsi secara maksimal. Beberapa konsumen mengeluhkan fasilitas *wifi* yang disediakan oleh *Garden Cafe* sering macet dan sinyalnya terkadang lemah. Ada pula konsumen yang mengeluh karena *Garden Cafe* belum menyediakan mushola sehingga mereka terpaksa menunda untuk beribadah. Selain itu, terdapat beberapa konsumen yang menyarankan pihak *Garden Cafe* alangkah baiknya memperbaharui beberapa meja kursi yang sudah tidak nyaman untuk dipakai. Kondisi toilet pun juga masih kurang terjaga kebersihannya.

Konsumen juga mengeluhkan tempat parkir yang disediakan oleh pihak *Garden Cafe* masih membingungkan. Terkadang konsumen merasa kebingungan untuk meletakkan kendaraannya karena tempat parkir yang disediakan kurang memadai. Tempat parkir bagi pengunjung *Garden Cafe* bersamaan dengan tempat parkir pengunjung minimarket Koperasi Mahasiswa sehingga tempat parkirnya kurang luas. Hal ini tentunya menyulitkan bagi konsumen yang memang bukan berasal dari lingkup Universitas Negeri Yogyakarta. Melihat hal ini *Garden Cafe* perlu sekali memperhatikan masalah kenyamanan parkir kendaraan.

Garden Cafe berusaha untuk menetapkan harga yang terjangkau tetapi tetap mempertahankan kualitas produk. Akan tetapi, masih terdapat konsumen yang mengeluhkan harga yang ditetapkan oleh *Garden Cafe*

mahal. Selain itu, ada pula konsumen yang merasa harga yang ditawarkan terkadang tidak sesuai dengan porsi makanan yang dipesan. Harga yang ditawarkan masih belum sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen.

Pelayanan yang diberikan oleh *Garden Cafe* belum maksimal. Beberapa konsumen mengeluhkan kecepatan pelayan *Garden Cafe* dalam mengantarkan pesanan ke konsumen. Pelayan lama dalam menyajikan makanan yang dipesan oleh konsumen. Hal ini menyebabkan konsumen hanya menghabiskan waktu untuk menunggu.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penulis akan mengkaji masalah tersebut dengan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat konsumen *Garden Cafe* yang merasa kualitas produk yang disajikan masih biasa-biasa saja. Rasa makanan yang disajikan oleh *Garden Cafe* kurang pas dengan tampilan secara visual.
2. Beberapa fasilitas yang disediakan oleh *Garden Cafe* belum berfungsi secara maksimal.
3. Tempat parkir *Garden Cafe* masih membingungkan konsumen dan lahan parkir kurang luas.
4. Masih terdapat konsumen yang menilai harga yang ditetapkan *Garden Cafe* mahal.
5. Masih terdapat persepsi harga yang ditetapkan *Garden Cafe* belum sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen.
6. Penyajian makanan yang terlalu lama sehingga membuat konsumen menghabiskan waktu untuk menunggu pesanan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka perlu dilakukan pembatasan masalah terhadap masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian ini difokuskan pada Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen *Garden Cafe* Koperasi mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Alasan tersebut dipilih karena

kualitas produk, harga, dan pelayanan diduga mempunyai kontribusi besar terhadap kepuasan konsumen.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta secara parsial dan simultan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta secara parsial dan simultan.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi dan sumbangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

- b. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang mempunyai obyek penelitian yang sama.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

b. Bagi *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa UNY

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan kepada pemilik *Garden Cafe* dan memberikan perhatian dalam hal kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kualitas Produk

a. Pengertian Kualitas Produk

Menurut Stanton (dalam Sunyoto, 2012: 68), dalam arti sempit produk adalah sekelompok atribut fisik nyata yang terkait dalam sebuah bentuk yang dapat diidentifikasi. Sedangkan dalam arti luas, produk adalah sekelompok atribut nyata dan tidak nyata yang di dalamnya termasuk kemasan, warna, harga, kualitas, merek, pelayanan dan reputasi penjual. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan (Kotler, 1988: 54).

Produk menurut Simamora (2000: 440) adalah segala sesuatu yang diterima oleh konsumen pada saat melakukan pembelian atau mengkonsumsi produk. Tjiptono (1997: 95) menjelaskan bahwa produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, dikonsumsi pasar untuk memenuhi kebutuhan yang bersangkutan. Secara konseptual, produk merupakan pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang dapat ditawarkan untuk mencapai tujuan perusahaan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kapasitas perusahaan dan daya beli pasar.

Berdasarkan pendapat dari para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa produk merupakan segala sesuatu yang dihasilkan oleh perusahaan dan dapat ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan.

Menurut Kotler (1988: 59) apabila ditinjau dari segi berwujud atau tidaknya, produk dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok, yaitu:

1) Barang tidak tahan lama (*nondurable goods*)

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Contoh dari barang tersebut adalah makanan, minuman, sabun, garam, gula, dan lain-lain.

2) Barang tahan lama (*durable goods*)

Barang tahan lama merupakan barang berwujud yang biasanya mampu bertahan lama dengan banyak pemakaian. Contoh dari barang tersebut adalah mobil, komputer, televisi, dan lain-lain.

3) Jasa (*service*)

Jasa merupakan aktivitas, kegunaan atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya salon kecantikan, bengkel reparasi, hotel, dan lain-lain. Umumnya jasa membutuhkan lebih banyak pengawasan mutu, tingkat kepercayaan tinggi, dan kesesuaian.

Hal yang perlu diperhatikan dalam produk adalah kualitas produk. Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono & Chandra, 2005: 110), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Menurut Mowen dan Minor (2002: 90), kualitas produk merupakan evaluasi yang dilakukan oleh konsumen atas kebaikan kinerja barang atau jasa. Kualitas produk menurut Kotler dan Armstrong (2008: 273) adalah kemampuan produk dalam melaksanakan berbagai fungsi termasuk ketahanan, keterandalan, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan. Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen.

Semakin tinggi tingkat kualitas produk, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan (Kotler & Keller, 2009: 144). Menurut Wood (2009: 124) produk yang berkualitas tinggi merupakan produk yang mampu unggul dalam bersaing untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas yang tinggi tersebut dapat membantu perusahaan untuk menarik konsumen baru, menciptakan kepuasan konsumen sehingga akan mempertahankan konsumen yang ada, merebut pangsa pasar dan akhirnya mendapatkan laba yang lebih tinggi. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk

memenuhi kebutuhan dan sekaligus memberikan kepuasan bagi konsumen.

b. Dimensi Kualitas Produk

Menurut Tjiptono & Chandra (2005: 130-131), terdapat delapan dimensi kualitas produk yang dikembangkan oleh Garvin. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1) Kinerja (*performance*)

Kinerja (*performance*) berkaitan dengan fungsi utama dari suatu produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam membeli produk, misalnya untuk obat adalah kemanjuran, untuk makanan adalah rasa yang enak, dan untuk mobil adalah kenyamanan. Dalam hal ini, *Garden Cafe* menciptakan produk makanan dan minuman dengan cita rasa yang tinggi dan sesuai dengan selera konsumennya. Hal ini dilakukan agar makanan dan minuman *Garden Cafe* memiliki kinerja yang baik. Dengan kinerja yang baik maka kualitas makanan dan minuman yang disediakan *Garden Cafe* akan memperoleh penilaian yang baik di mata konsumennya.

2) Fitur produk (*features*)

Fitur produk (*features*) merupakan karakteristik atau ciri-ciri tambahan yang melengkapi manfaat suatu produk dan berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya. Fitur suatu produk biasanya diukur secara subyektif oleh masing-masing

individu (dalam hal ini adalah konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk. Dalam hal ini *Garden Cafe* harus menciptakan makanan ataupun minuman yang memiliki keistimewaan tambahan sehingga dapat dijadikan ciri khas yang membedakan dengan produk pesaingnya yang sejenis. Ciri khas yang ditawarkan ini dapat mempengaruhi kepuasan konsumen *Garden Cafe* terhadap makanan maupun minuman yang disajikan oleh *Garden Cafe*.

3) Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) berkaitan dengan peluang atau kemungkinan suatu barang berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu pula. Keandalan suatu produk menandakan tingkat kualitas yang berarti bagi konsumen dalam memilih produk. Dalam hal ini *Garden Cafe* harus mampu menyajikan makanan ataupun minuman yang dapat menggugah selera konsumen. *Garden Cafe* membuat makanan ataupun minuman dengan bahan-bahan yang higienis dan sehat untuk dikonsumsi. Hal ini tentunya akan membuat konsumen tertarik untuk membelinya.

4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*)

Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kesesuaian kinerja produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen. *Garden Cafe* harus mampu

menciptakan produknya sesuai standar yang diinginkan konsumen. Hal ini dapat diwujudkan oleh *Garden Cafe* dengan memperhatikan kesesuaian cita rasa makanan atau minuman yang disajikan dengan tampilannya, makanan atau minuman sesuai dengan menu yang ditawarkan, dan lain sebagainya. Produk yang memiliki kualitas dari dimensi ini berarti sesuai dengan standarnya.

5) Daya tahan (*durability*)

Dimensi ini berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan. Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis dan segi teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh oleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk. *Garden Cafe* hendaknya menyajikan makanan dan minuman yang memiliki daya tahan lama. *Garden Cafe* harus mampu membuat makanan atau minuman yang memiliki tekstur tidak mudah rusak ataupun tidak mudah basi ketika konsumen *Garden Cafe* menunda mengkonsumsinya untuk sementara waktu. Apabila *Garden Cafe* mampu menyajikan makanan atau minuman yang memiliki kemampuan bertahan lama maka konsumennya akan berpersepsi bahwa produk *Garden Cafe* berkualitas.

6) Kemampuan untuk diperbaiki (*serviceability*)

Serviceability berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan, dan kemudahan produk untuk diperbaiki. *Garden Cafe* harus mampu menyajikan makanan atau minuman yang mudah dan cepat untuk disajikan kepada konsumennya. Hal ini akan memudahkan *Garden Cafe* untuk memperbaiki produknya apabila terjadi kesalahan dalam memberikan pesanan ataupun terjadi komplain dari konsumen. Produk yang mampu diperbaiki tentu kualitasnya lebih tinggi dibandingkan dengan produk yang tidak atau sulit diperbaiki.

7) Estetika (*aesthetic*)

Estetika merupakan karakteristik yang bersifat subyektif mengenai nilai-nilai estetika yang berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi individual. Estetika suatu produk dilihat melalui bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana tampilan luar suatu produk, rasa, maupun aroma. Estetika menyangkut tampilan produk yang dapat membuat konsumen menyukai suatu produk. *Garden Cafe* harus mampu menyajikan makanan ataupun minuman yang menarik. Tampilan makanan atau minuman *Garden Cafe* dibuat seunik mungkin. Hal ini akan membuat konsumen tertarik membeli produk yang disediakan oleh *Garden Cafe*.

8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Dimensi ini berkaitan dengan penilaian konsumen terhadap citra, merek, atau iklan. Produk-produk yang bermerek terkenal biasanya dipersepsikan lebih berkualitas dibandingkan dengan merek-merek yang tidak dikenal. Dimensi ini menuntut *Garden Cafe* harus mampu menciptakan makanan ataupun minuman yang berkualitas. *Garden Cafe* meningkatkan cita rasa produknya dan berusaha mempertahankannya agar cita rasa dari makanan atau minumannya tidak berubah-ubah dari waktu ke waktu. Selain itu, *Garden Cafe* juga harus selalu meningkatkan kinerja, fitur, daya tahan, keandalan dari produknya. Dengan demikian, konsumen akan memiliki persepsi yang baik terhadap produk yang disajikan *Garden Cafe*.

Menurut Mowen dan Minor (2002: 92), kualitas produk memiliki tujuh dimensi, yaitu:

- 1) Kinerja. Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kinerja dari suatu produk dan sejauh mana produk dapat digunakan dengan benar. Dimensi kinerja merupakan karakteristik utama yang diidentifikasi oleh konsumen, misalnya menyetujui makanan yang telah disiapkan karena sesuai dengan standar rasa dan suhu (panas atau dingin).
- 2) Interaksi pegawai. Dimensi ini berkaitan dengan keramahan, sikap hormat, dan empati yang ditunjukkan oleh pegawai yang

menyediakan produk. Selain itu, dimensi ini juga berkaitan dengan kredibilitas pegawai, termasuk kepercayaan konsumen kepada pegawai dan persepsi konsumen tentang keahlian pegawai.

- 3) Keandalan. Dimensi ini berkaitan dengan konsistensi kinerja suatu produk.
- 4) Daya tahan. Dimensi ini berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat digunakan (ketahanan produk).
- 5) Ketepatan waktu/kenyamanan. Dimensi ini berkaitan dengan seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki. Selain itu, dimensi ini juga berkaitan dengan kemampuan pegawai untuk menyediakan produk dengan tepat waktu.
- 6) Estetika. Dimensi estetika berkaitan dengan penampilan fisik dari suatu produk, daya tarik penyajian produk, dan bagaimana disain produk yang akan diperlihatkan kepada konsumen. Dalam hal makanan atau minuman, dimensi ini berkaitan dengan penyajian makanan atau minuman yang menarik
- 7) Kesadaran akan merek. Dimensi ini berkaitan dengan sejauh mana kepercayaan konsumen terhadap merek suatu produk, di mana merek tersebut rendah atau tinggi kualitasnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas produk dapat meliputi kinerja, fitur produk, keandalan,

kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, kemampuan untuk diperbaiki, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan.

2. Harga

a. Pengertian Harga

Agar dapat berhasil dalam memasarkan suatu barang atau jasa, setiap perusahaan harus menetapkan harga secara tepat. Menurut Kotler dan Amstrong (2008: 345), harga adalah sejumlah nilai yang dibebankan atas suatu produk atau jasa yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh keuntungan dari menggunakan produk atau jasa. Harga menjadi satu-satunya bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan. Harga tergantung pada kebijakan perusahaan dengan mempertimbangkan berbagai hal. Perusahaan harus selalu memantau harga yang ditetapkan oleh para pesaing agar harga yang ditentukan perusahaan tidak terlalu tinggi atau terlalu rendah.

Dari sudut pemasaran, Tjiptono (1997: 151) mendefinisikan harga sebagai satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Sedangkan dari sudut pandang konsumen, harga sering digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Dengan demikian, pada tingkat harga tertentu, apabila manfaat yang dirasakan konsumen meningkat, maka nilainya akan meningkat. Demikian pula, pada tingkat harga tertentu, nilai

suatu barang atau jasa akan meningkat seiring dengan meningkatnya manfaat yang dirasakan.

Definisi lain harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas sebuah produk atau jasa (Simamora, 2000: 574). Harga mempengaruhi kinerja keuangan dan memberikan pengaruh terhadap persepsi pembeli serta penentuan posisi merek. Harga menjadi suatu ukuran pengganti untuk mutu produk manakala pembeli mengalami kesulitan dalam mengevaluasi produk yang kompleks. Berdasarkan beberapa definisi harga maka dapat disimpulkan bahwa harga merupakan nilai dari suatu barang atau jasa yang diukur dengan uang yang dibebankan kepada pembeli atau konsumen untuk memperoleh barang atau jasa tersebut.

b. Tujuan Penetapan Harga

Menurut Tjiptono (1997: 152-153), terdapat tujuan penetapan harga, yaitu:

1) Tujuan Berorientasi pada Laba

Setiap perusahaan selalu memilih harga yang dapat menghasilkan keuntungan paling tinggi (*maksimisasi laba*).

2) Tujuan Berorientasi pada Volume

Untuk tujuan ini, perusahaan menetapkan harga sedemikian rupa agar dapat mencapai target volume penjualan atau pangsa pasar.

3) Tujuan Berorientasi pada Citra

Perusahaan dapat menetapkan harga tinggi untuk membentuk atau mempertahankan citra suatu perusahaan. Sementara itu, harga rendah dapat digunakan untuk membentuk citra nilai tertentu, misalnya dengan memberikan jaminan bahwa harganya merupakan harga yang terendah di suatu wilayah tertentu.

4) Tujuan Stabilisasi Harga

Tujuan stabilisasi harga dilakukan dengan cara menetapkan harga untuk mempertahankan hubungan yang stabil antara harga suatu perusahaan dan harga pemimpin industri.

5) Tujuan-tujuan Lainnya

Harga dapat juga ditetapkan dengan tujuan untuk mencegah masuknya pesaing, mempertahankan loyalitas konsumen, mendukung penjualan ulang, atau menghindari campur tangan pemerintah.

Sedangkan Simamora (2000: 575-576) menyatakan bahwa terdapat empat tujuan kunci penentuan harga, yaitu:

1) Maksimisasi Laba

Banyak perusahaan yang membutuhkan laba usaha untuk memuaskan para pemegang saham dan menyediakan dana ekspansi dan pengembangan produk. Dalam memaksimalkan laba usaha, perusahaan membutuhkan data jumlah unit yang dapat

dijual pada harga yang berbeda ditambah estimasi biaya variabel dan biaya tetap.

2) Maksimisasi Pendapatan

Beberapa perusahaan mungkin yakin bahwa lebih mudah memaksimalkan penjualan daripada memaksimalkan keuntungan yang sifatnya lebih abstrak. Harga yang lebih rendah dan diiringi dengan maksimisasi pendapatan dapat juga digunakan agar kompetitor tidak dapat memasuki pasar.

3) Maksimisasi Pangsa Pasar

Maksimisasi pangsa pasar yang bertujuan untuk memperoleh posisi pasar akan mengorbankan berbagai keuntungan dan pendapatan. Strategi tersebut digunakan untuk menerobos pasar baru.

4) Kepemimpinan Mutu

Beberapa konsumen menggunakan harga sebagai indikator mutu. Para konsumen cenderung menyukai produk dengan harga yang lebih mahal ketika harga menjadi satu-satunya informasi yang tersedia, ketika mereka meyakini bahwa mutu dari merek yang tersedia adalah berbeda secara signifikan, dan pada saat perbedaan harga di antara merek-merek yang ada adalah besar.

Tujuan-tujuan penetapan harga tersebut memiliki implikasi penting terhadap strategi bersaing perusahaan. Tujuan yang ditetapkan harus

konsisten dengan cara yang ditempuh perusahaan dalam menempatkan posisi relatifnya dalam persaingan.

c. Indikator Harga

Harga barang atau jasa menjadi penentu bagi permintaan pasar. Harga juga dapat mempengaruhi program pemasaran suatu perusahaan karena dapat menghasilkan keuntungan. Stanton (dalam Widodo, 2016: 30) menyebutkan beberapa indikator harga antara lain:

- 1) Keterjangkauan harga, yaitu penetapan harga yang dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen. Konsumen dapat menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk, yaitu penetapan harga yang dilakukan perusahaan yang disesuaikan dengan kualitas produk yang dapat diperoleh konsumen.
- 3) Daya saing harga, yaitu penawaran harga yang dilakukan oleh perusahaan berbeda dan bersaing dengan yang diberikan oleh perusahaan lain pada jenis produk yang sama.
- 4) Kesesuaian harga dengan manfaat, yaitu penetapan harga yang dilakukan oleh perusahaan yang sesuai dengan manfaat yang dapat diperoleh konsumen dari produk yang dikonsumsi.

d. Metode Penetapan Harga

Menurut Tjiptono (2015: 298-309), secara garis besar metode penetapan harga dapat dikelompokkan menjadi empat kategori utama, yaitu:

1) Metode Penetapan Harga Berbasis Permintaan

Metode ini lebih menekankan faktor-faktor yang mempengaruhi selera dan preferensi konsumen. Terdapat tujuh metode penetapan harga yang termasuk dalam metode penetapan harga berbasis permintaan, yaitu:

a) *Skimming Pricing*

Strategi ini diterapkan dengan cara menetapkan harga tinggi untuk suatu produk baru atau inovatif selama tahap pengenalan, kemudian menurunkan harga tersebut pada saat persaingan mulai ketat.

b) *Penetration Pricing*

Dalam strategi ini, perusahaan berusaha memperkenalkan suatu produk baru dengan harga rendah agar dapat memperoleh volume penjualan yang besar dalam waktu relatif singkat.

c) *Prestige Pricing*

Harga dapat digunakan oleh pelanggan sebagai indikator tingkat kualitas atau prestise suatu barang atau jasa.

d) *Price Lining*

Price lining digunakan apabila perusahaan menjual produk lebih dari satu jenis. Harga untuk lini produk tersebut bervariasi dan ditetapkan pada tingkat harga tertentu yang berbeda.

e) *Odd-Even Pricing*

Dalam metode ini, besarnya harga ditetapkan mendekati jumlah genap tertentu. Contohnya, Rp9.975,00 dan berharap konsumen beranggapan dengan membayar Rp10.000,00 masih mendapatkan uang kembali.

f) *Demand-Backward Pricing*

Dalam metode ini, perusahaan memperkirakan suatu tingkat harga yang bersedia dibayar konsumen untuk produk-produk yang relatif mahal. Perusahaan yang bersangkutan kemudian menentukan margin yang harus dibayarkan kepada *wholesaler* dan *retailer*. Setelah itu, harga jualnya dapat ditentukan berdasarkan target harga tertentu.

g) *Product Bundle Pricing*

Product bundle pricing merupakan strategi dengan dua atau lebih produk dalam harga paket. Metode ini didasarkan pada pandangan bahwa konsumen lebih menghargai nilai paket tertentu secara keseluruhan daripada nilai masing-masing item secara individual.

h) *Optional Product Pricing*

Strategi ini menawarkan produk aksesoris atau opsional bersama produk utamanya. Perusahaan harus memutuskan item-item spesifik apa saja yang termasuk dalam *base price* dan item mana yang ditawarkan sebagai opsional. Sementara itu, konsumen memiliki pilihan tentang aksesoris yang ingin dibeli sekaligus.

i) *Captive Product Pricing*

Captive product adalah produk yang harus digunakan secara bersama-sama dengan produk utama agar dapat berfungsi secara optimum. Ada produsen yang menetapkan harga murah untuk produk utama tetapi *markup* besar untuk *captive product*. Ada pula yang sebaliknya.

j) *By-Product Pricing*

By-product pricing digunakan pemasar untuk mencari pasar bagi produk sampingan dan biasanya mereka bersedia menerima harga berapapun asalkan dapat menutup biaya penyimpanan dan pengirimannya. Dengan demikian, perusahaan dapat menekan biaya produk utama sehingga dapat lebih kompetitif.

2) Metode Penetapan Harga Berbasis Biaya

Dalam metode ini, faktor penentu harga yang utama adalah aspek penawaran atau biaya, bukan aspek permintaan. Harga ditentukan

berdasarkan biaya produksi dan pemasaran yang ditambah dengan jumlah tertentu, sehingga dapat menutup biaya langsung, biaya *overhead*, dan laba.

a) *Standard Markup Pricing*

Dalam metode ini, harga ditentukan dengan cara menambahkan persentase tertentu dari biaya pada semua item dalam suatu kelas produk. Misalnya, pakaian dikenai tambahan 15%, sepatu 20%, arloji 25%, dan lain-lain.

b) *Cost Plus Percentage of Cost Pricing*

Dalam metode ini, perusahaan menambahkan persentase tertentu terhadap biaya produksi. Metode ini seringkali digunakan untuk menentukan harga satu item atau hanya beberapa item.

c) *Cost Plus Fixed Fee Pricing*

Metode ini banyak diterapkan dalam produk-produk yang bersifat teknis, seperti mobil, satelit, dan pesawat. Dalam metode ini, pemasok atau produsen akan mendapatkan ganti atas semua biaya yang dikeluarkan, seberapa pun besarnya, tetapi produsen tersebut hanya mendapatkan *fee* tertentu sebagai laba yang besarnya tergantung pada biaya final proyek yang disepakati bersama.

d) *Experience Curve Pricing*

Metode ini dikembangkan atas dasar konsep efek belajar (*learning effect*) yang menyatakan bahwa *unit cost* barang dan jasa akan menurun antara 10 hingga 30% untuk setiap peningkatan sebesar dua kali lipat pada pengalaman perusahaan dalam memproduksi dan menjual barang atau jasa. Pengalaman perusahaan tersebut dinyatakan dalam volume produksi dan penjualan.

3) Metode Penetapan Harga Berbasis Laba

Metode ini berusaha menyeimbangkan pendapatan dan biaya dalam penetapan harganya. Upaya ini dapat dilakukan atas dasar target volume laba spesifik atau dinyatakan dalam bentuk persentase terhadap penjualan atau investasi.

a) *Target Profit Pricing*

Target profit pricing umumnya berupa penetapan atas besarnya target laba tahunan yang dinyatakan secara spesifik. Penetapan laba diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

Laba = pendapatan total – biaya total

Laba = [harga x kuantitas] – [biaya tetap + (biaya variabel x kuantitas)]

b) *Target Return On Sales Pricing*

Dalam metode ini, perusahaan menetapkan tingkat harga tertentu yang dapat menghasilkan laba dalam persentase tertentu terhadap volume penjualan. Penetapan harga diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Target Return On Sales} = \frac{\text{Total Laba}}{\text{Total Penjualan}}$$

c) *Target Return On Investment (ROI) Pricing*

Dalam metode ini, perusahaan menetapkan besarnya suatu target ROI tahunan, yaitu rasio antara laba dengan investasi total yang ditanamkan perusahaan pada fasilitas produksi dan aset yang mendukung produk tertentu. Penetapan harga diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

Harga untuk sasaran pengembalian =

$$\text{Biaya per unit} + \frac{\text{ROI} \times \text{modal yang diinvestasikan}}{\text{jumlah penjualan yang diharapkan}}$$

4) *Metode Penetapan Harga Berbasis Persaingan*

Metode penetapan berbasis persaingan terdiri atas empat macam, yaitu:

a) *Customary Pricing*

Metode ini digunakan untuk produk-produk yang harganya ditentukan oleh faktor-faktor seperti tradisi, saluran distribusi yang terstandarisasi, atau faktor persaingan lainnya. Perusahaan berusaha untuk tidak mengubah harga di luar

batas-batas yang diterima. Perusahaan menyesuaikan ukuran dan isi produk guna mempertahankan harga.

b) *Above, At, or Below Market Pricing*

Above-market pricing dilakukan dengan cara menetapkan harga yang lebih tinggi daripada harga pasar. Metode ini hanya digunakan oleh perusahaan yang sudah memiliki reputasi atau perusahaan yang menghasilkan barang-barang prestise.

Dalam *at-market pricing*, harga ditetapkan berdasarkan harga pasar. Strategi ini banyak digunakan dalam kondisi:

- (1) Biaya sulit diukur dan diyakini bahwa harga yang berlaku ditetapkan berdasarkan pendapat sebagian besar perusahaan di dalam industri.
- (2) Penyesuaian dengan harga yang berlaku umum dipandang sebagai cara yang tidak akan merusak keseimbangan dalam industri.
- (3) Sulit mengetahui reaksi pembeli dan pesaing terhadap perbedaan antara harga jual perusahaan dan harga rata-rata dalam industri (harga pasar).

Dalam *below-market pricing*, harga ditetapkan di bawah harga pasar. Harga yang ditetapkan biasanya berkisar antara 8% hingga 10% lebih murah dibandingkan harga produk pesaing.

c) *Loss Leader Pricing*

Kadang kala untuk keperluan promosi, terdapat perusahaan yang menjual harga suatu produk di bawah biayanya. Hal ini bukan untuk meningkatkan penjualan produk yang bersangkutan, tetapi untuk menarik konsumen agar datang dan membeli produknya, khususnya produk-produk yang ber-*markup* cukup tinggi. Jadi, suatu produk dijadikan semacam penglaris (pancingan) agar produk lainnya juga laku terjual.

d) *Sealed Bid Pricing*

Metode ini menggunakan sistem penawaran harga dan biasanya melibatkan agen pembelian. Jadi, bila ada perusahaan atau lembaga yang ingin membeli suatu produk, maka yang bersangkutan menggunakan jasa agen pembelian untuk menyampaikan spesifikasi produk yang dibutuhkan kepada para calon produsen. Setiap calon produsen diminta untuk menyampaikan harga penawarannya untuk kuantitas yang dibutuhkan. Harga penawaran tersebut harus diajukan dalam jangka waktu tertentu, kemudian diadakan semacam lelang untuk menentukan penawaran terendah yang memenuhi syarat untuk melaksanakan kontrak pembelian.

e. Penetapan Harga di *Garden Cafe*

Dalam menetapkan harga jual produk makanan dan minuman, *Garden Cafe* mendasarkan diri pada biaya produksi. Berdasarkan pendekatan ini, harga yang ditetapkan *Garden Cafe* diperhitungkan dengan melihat variabel biaya sebagai penentu utama, dengan kata lain, harga ditetapkan berdasarkan total biaya produksi per unit ditambahkan dengan keuntungan yang diinginkan. Dalam hal ini, biaya yang dikeluarkan *Garden Cafe* (biaya produksi, biaya penjualan, biaya tetap, biaya variabel, dan sebagainya) dihitung terlebih dahulu. Apabila biaya atau harga pokok penjualan sudah ditentukan, kemudian *Garden Cafe* menambahkan persentase tertentu (margin) terhadap biaya pokok penjualan yang diinginkan sebagai keuntungan di atas biaya atau harga perolehannya atau harga pokoknya. Dengan demikian, *Garden Cafe* dapat menetapkan harga jual produknya dengan berpedoman pada perkiraan biaya yang sudah dikeluarkan untuk menghasilkan produknya. Metode penetapan harga yang dilakukan oleh *Garden Cafe* ini sering disebut dengan *cost-plus pricing*.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society for Quality Control* (dalam Kotler & Keller, 2009: 143), kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat tetap. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan. Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2010: 154) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan/konsumen. Definisi lain kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja (Hutt dan Spech dalam Usmara, 2003: 231).

Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan konsumen. Rust, et al. (dalam Tjiptono, 2011: 331) menyatakan bahwa harapan konsumen dapat berupa tiga macam tipe. Pertama, *will expectation*, yaitu tingkat harapan yang sering dimaksudkan oleh konsumen ketika menilai kualitas pelayanan. Kedua, *should expectation*, yaitu tingkat kinerja dianggap sudah diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima lebih besar daripada apa yang akan diterima. Ketiga, *ideal*

expectation, yaitu tingkat kinerja terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan memberikan dorongan khusus bagi para konsumen untuk menjalin hubungan yang menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik konsumen. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. (Tjiptono & Chandra, 2005: 115).

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2004: 70), mengidentifikasi lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kinerja perusahaan harus sesuai dengan harapan konsumen, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen, dan sikap yang simpatik.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tepat.
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dimiliki para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

- 5) Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan para konsumen.

Konsumen akan menggunakan kelima dimensi kualitas tersebut dalam membentuk penilaiannya terhadap kualitas pelayanan yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap pelayanan. Berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan tersebut, perusahaan harus dapat menciptakan strategi dengan baik agar tidak menimbulkan kesenjangan antara apa yang diberikan perusahaan dengan apa yang diharapkan konsumen.

c. Faktor-faktor Pendukung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Terdapat faktor-faktor penting dalam proses pelayanan. Setiap faktor tersebut memiliki peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Moenir (2002: 88) menyatakan bahwa terdapat enam faktor pendukung pelayanan yaitu:

- 1) Faktor kesadaran, yaitu faktor yang mengarahkan pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran maka akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

- 2) Faktor aturan, yaitu faktor perangkat penting dalam tindakan dan perbuatan seseorang. Dengan adanya aturan ini, maka secara langsung atau tidak langsung seseorang akan memiliki pertimbangan dan menentukan langkah selanjutnya. Pertimbangan pertama sebagai subyek aturan yang ditunjukkan oleh hal-hal penting, yaitu kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman pelaksanaan, disiplin dan melaksanakan aturan, serta disiplin waktu dan disiplin kerja.
- 3) Faktor organisasi, yaitu faktor yang tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Oleh karena itu, dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
- 4) Faktor pendapatan, yaitu pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan ini berbentuk uang, aturan atau fasilitas dalam waktu tertentu.
- 5) Faktor kemampuan, yaitu kemampuan yang diukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai apa yang diharapkan.
- 6) Faktor sarana pelayanan, yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang memiliki fungsi sebagai alat

pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan antara lain sebagai berikut:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Meningkatkan produktivitas barang atau jasa.
- c) Ketetapan sarana yang baik dan terjamin.
- d) Memberikan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
- e) Memberikan perasaan puas kepada orang-orang yang bekerja sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

4. Kepuasan Konsumen

a. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah studi tentang unit pembelian yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dan merupakan proses pertukaran yang dimulai dengan tahap perolehan, kemudian tahap konsumsi, dan berakhir dengan tahap disposisi produk atau jasa (Mowen & Minor, 2002: 6-7). Tahap perolehan berkaitan dengan pencarian dan penyeleksian barang atau jasa dan pada tahap konsumsi berkaitan dengan bagaimana para konsumen menggunakan barang atau jasa serta pengalaman yang diperoleh oleh para konsumen saat menggunakannya. Tahap disposisi mengacu pada apa yang dilakukan oleh para konsumen ketika mereka selesai menggunakannya. Hal ini

menunjukkan tingkat kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian barang atau jasa.

Definisi perilaku konsumen menurut Kotler dan Keller (2009: 214) adalah studi bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka. Peter dan Olson (1999: 6) menjelaskan bahwa perilaku konsumen merupakan interaksi antara pengaruh, pikiran, perilaku, dan kejadian di sekitar di mana manusia melakukan aspek pertukaran di antara individu dalam hidup mereka.

Engel, Blackwell, dan Miniard (1994: 46-57) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Pengaruh lingkungan. Konsumen hidup di dalam lingkungan yang kompleks. Perilaku keputusan mereka dipengaruhi oleh budaya, kelas sosial, pengaruh pribadi, keluarga, dan situasi.
- 2) Perbedaan individu. Perbedaan individu merupakan faktor internal yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku konsumen. Faktor ini meliputi sumber daya konsumen, motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, serta kepribadian, gaya hidup, dan demografi.

Proses psikologis. Faktor ini terdiri dari pengolahan informasi, pembelajaran, perubahan sikap dan perilaku. Ketiga faktor tersebut

merupakan minat utama dari penelitian konsumen sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen

b. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai keberhasilan dalam usahanya. Kepuasan konsumen menjadi salah satu kunci untuk mempertahankan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009: 138-139), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan dengan harapannya. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila kinerja sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Konsumen yang merasa puas biasanya tetap setia menggunakan produk dalam waktu yang lebih lama, membeli kembali ketika perusahaan mengembangkan produknya, dan membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain. Mowen dan Minor (2002: 89) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen dengan memberikan penilaian setelah memperoleh dan mengkonsumsi barang atau jasa.

Kepuasan konsumen juga merupakan evaluasi setelah melakukan pembelian di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melebihi harapan pelanggan.

Kekecewaan atau ketidakpuasan muncul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen (Engel, et al. dalam Tjiptono, 2011: 433). Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Sangadji & Sopiah (2013: 180-181), konsumen yang merasa puas pada produk yang dibeli dan digunakan akan kembali menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal ini akan membangun kesetiaan konsumen. Dari definisi para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan di mana harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterimanya. Konsumen yang merasa puas akan cenderung membeli kembali produk dan juga akan memberikan penilaian yang baik tentang pelayanan atau perusahaan kepada orang lain.

Adanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya (Tjiptono & Diana, 2003: 102):

- 1) Hubungan antara perusahaan dan para konsumen menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan dapat meningkatkan laba.

c. Teori dan Model Kepuasan Konsumen

Teori dan model kepuasan konsumen sangat beragam. Teori dan model kepuasan konsumen yang dikutip oleh Tjiptono (1997: 30-34) meliputi teori ekonomi mikro, perspektif psikologi dari kepuasan konsumen, dan konsep kepuasan konsumen berdasarkan perspektif *Total Quality Management* (TQM).

1) Teori Ekonomi Mikro

Dalam teori ini, konsumen akan mengalokasikan sumber daya yang langka dalam kondisi di mana perbandingan antara kegunaan marginal (*marginal utility*) dan harga masing-masing produk adalah sama untuk setiap barang yang dikonsumsi. Jadi, kegunaan total (*total utility*) yang didapatkannya dari semua produk akan maksimum. Jika terdapat perubahan harga produk, sumber daya harus dialokasikan ulang dalam rangka mencapai ekuilibrium baru. Secara matematis kondisi tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{MU_x}{P_x} = \frac{MU_y}{P_y} = \frac{MU_z}{P_z}$$

Pada pasar persaingan sempurna, harga pasar ditentukan oleh interaksi antara konsumen dan perusahaan sedemikian rupa sehingga pada saat ekuilibrium, harga yang diminta perusahaan sama dengan harga yang bersedia dibayarkan konsumen untuk kuantitas tertentu. Semua konsumen dalam pasar tertentu diasumsikan akan membayar harga pasar yang sama.

Akan tetapi, terdapat kesenjangan antara *total utility* dan jumlah uang yang bersedia dibayarkan konsumen untuk mendapatkan produk. Kesenjangan ini dinamakan surplus bagi konsumen. Surplus konsumen terbentuk karena harga pasar lebih ditentukan oleh *marginal utility* daripada *total utility*. Setiap unit produk dibeli dengan harga yang sama dengan unit terakhir. Namun, berdasarkan *law of diminishing marginal utility*, unit-unit produk yang dibeli lebih awal bernilai lebih besar bagi konsumen dibandingkan unit terakhir. Jadi, konsumen menikmati surplus atas masing-masing unit produk yang dibelinya lebih awal. Semakin besar surplus konsumen maka semakin besar pula kepuasan konsumen, dan sebaliknya.

Meskipun demikian, terdapat perbedaan mendasar antara konsep surplus konsumen dengan konsep kepuasan konsumen. Surplus konsumen hanya mempertimbangkan faktor harga dan kuantitas, tanpa memperhatikan aspek kualitas, pelayanan, dan lain-lain dari produk/jasa yang dikonsumsi oleh konsumen.

2) Perspektif Psikologi dari Kepuasan Konsumen

Berdasarkan perspektif psikologi, terdapat dua model kepuasan konsumen, yaitu:

a) Model Kognitif

Dalam model ini, penilaian konsumen didasarkan pada perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi atribut yang

dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi dari atribut yang sebenarnya. Apabila yang ideal sama dengan yang sebenarnya (persepsinya atau yang dirasakannya), maka konsumen akan sangat puas terhadap produk tersebut. Sebaliknya, apabila perbedaan antara yang ideal dan yang sebenarnya (yang dipersepsikan) semakin besar, maka konsumen tersebut semakin tidak puas. Jika perbedaan tersebut semakin kecil, maka kemungkinan konsumen yang bersangkutan akan mencapai kepuasan. Jadi, indeks kepuasan konsumen dalam model kognitif mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh konsumen dalam membeli suatu produk dan apa yang sesungguhnya ditawarkan oleh perusahaan.

b) Model Afektif

Dalam model ini, penilaian konsumen terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional, tetapi juga berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi, dan pengalaman. Model afektif lebih menitikberatkan pada tingkat aspirasi, perilaku belajar, emosi, perasaan spesifik (apresiasi, kepuasan, dan lain-lain), suasana hati, dan lain-lain.

3) Konsep Kepuasan Konsumen dari Perspektif TQM

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Sistem ini berlandaskan pada usaha mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Zeithaml (dalam Daryanto dan Setyobudi, 2014: 90), kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas pelayanan, harga, faktor situasional, dan faktor personal. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas produk yang diberikan kepada para konsumen dalam proses penyerahan jasa. Faktor-faktor yang mendorong kepuasan adalah sebagai berikut (Daryanto dan Setyobudi, 2014: 53-54):

1) Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang memiliki kualitas baik.

2) Harga

Untuk konsumen yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan dan bagi konsumen yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting.

3) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yang meliputi sistem, teknologi, dan manusia.

4) Faktor emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti pakaian, kosmetik, dan mobil, faktor emosional merupakan faktor yang penting untuk menentukan kepuasan konsumen. Rasa bangga dan percaya diri merupakan nilai emosional yang mendasari kepuasan konsumen.

5) Biaya dan kemudahan

Konsumen akan semakin puas apabila biaya relatif murah, nyaman, dan efisien dalam memperoleh produk atau pelayanan.

e. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumen. Kotler, et al. dalam Tjiptono dan Diana (2003: 104-105) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan/konsumen (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan dan akses yang mudah bagi para pelanggan/konsumen untuk menyampaikan kritik, saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang

digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain.

2) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang dari perusahaan (*ghost shopper*) untuk berpura-pura sebagai pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan produk serta bagaimana sikap karyawan dalam melayani konsumen jika dibandingkan dengan pesaingnya.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih perusahaan lain. Dengan metode ini perusahaan dapat memahami mengapa hal tersebut terjadi dan dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4) *Survei Kepuasan Pelanggan*

Metode yang sering digunakan dalam mengukur kepuasan konsumen adalah survei. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan juga memberikan kesan yang baik bahwa perusahaan memberi perhatian kepada para pelanggan/konsumen.

f. Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2011: 453-454), di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen, terdapat enam konsep inti mengenai obyek pengukuran, yaitu:

1) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu menanyakan secara langsung kepada konsumen seberapa puas mereka menggunakan produk atau jasa yang diberikan perusahaan. Dalam hal ini, *Garden Cafe* menanyakan kepada konsumen seberapa puas mereka mengonsumsi makanan dan minuman ataupun pelayanan yang telah diberikan oleh *Garden Cafe*. Dengan demikian, *Garden Cafe* dapat mengukur tingkat kepuasan konsumennya terhadap makanan dan minuman, harga, serta pelayanan yang diberikan *Garden Cafe*. *Garden Cafe* juga meminta kepada konsumen untuk membandingkan makanan dan minuman, harga, serta pelayanan yang diberikan *Garden Cafe* dengan harga, pelayanan, dan produk pesaing yang sejenis. Dengan demikian, *Garden Cafe* dapat menilai tingkat kepuasan konsumen keseluruhan terhadap produk, harga, atau jasa para pesaingnya.

2) Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*)

Kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting. Dalam hal ini, *Garden Cafe* meminta konsumennya untuk menilai tingkat kesesuaian antara kualitas produk, harga yang ditetapkan *Garden Cafe*, pelayanan, kinerja karyawan, dan fasilitas yang tersedia dengan harapan konsumennya. Dengan demikian, *Garden Cafe* dapat mengetahui kepuasan para konsumennya. Apabila kualitas produk, harga, pelayanan, fasilitas, dan kinerja karyawan *Garden Cafe* sesuai dengan harapan konsumennya, maka mereka merasa puas, dan sebaliknya, apabila kurang atau bahkan tidak sesuai dengan harapan konsumen *Garden Cafe* maka mereka akan merasa tidak puas dengan apa yang telah mereka terima.

3) Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*)

Kepuasan konsumen diukur dengan cara menanyakan apakah konsumen akan berbelanja atau menggunakan produk atau jasa perusahaan lagi. Apabila konsumen *Garden Cafe* merasa puas dengan produk, harga, dan pelayanan *Garden Cafe* maka kemungkinan besar mereka akan kembali menggunakan produk dan pelayanan yang diberikan *Garden Cafe*. Apabila konsumennya kurang atau bahkan tidak merasa puas, maka akan menimbulkan kekecewaan bagi konsumennya yang nantinya

kemungkinan besar mereka tidak akan lagi mengkonsumsi produk dan pelayanan yang diberikan oleh *Garden Cafe*.

4) Kesiediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Apabila konsumen merasa puas maka akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk ataupun jasa perusahaan. Apabila konsumen *Garden Cafe* merasa puas dengan apa yang telah mereka peroleh dari *Garden Cafe*, maka dengan senang hati dan tanpa paksaan mereka akan menyarankan kepada teman, kerabat, atau keluarga untuk membeli makanan/minuman atau menggunakan jasa di *Garden Cafe*. Sebaliknya, apabila konsumen *Garden Cafe* kurang atau bahkan tidak merasa puas dengan apa yang telah mereka peroleh dari *Garden Cafe*, maka mereka akan memberikan informasi negatif terhadap *Garden Cafe* yang pada akhirnya mereka pun tidak akan merekomendasikan kepada teman, kerabat, ataupun keluarganya untuk membeli makanan/minuman atau menggunakan jasa di *Garden Cafe*.

g. Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2003: 134-141), ada beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu:

1) Strategi *Relationship Marketing*

Strategi *relationship marketing* merupakan strategi di mana transaksi pertukaran antara konsumen dan perusahaan berkelanjutan, tidak berakhir setelah pembelian pertama dan nantinya akan menimbulkan kesetiaan konsumen.

2) Strategi *Superior Customer Service*

Strategi *superior customer service* merupakan strategi di mana perusahaan menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada perusahaan lain yang sejenis.

3) Strategi *Unconditional Service Guarantees*

Strategi *unconditional service guarantees* merupakan strategi di mana perusahaan memberikan kepuasan kepada konsumen dengan memberikan jaminan kualitas produk atau jasa.

4) Strategi penanganan keluhan yang efisien

Strategi penanganan keluhan dapat memberikan peluang untuk mengubah konsumen yang tidak puas menjadi konsumen yang puas. Proses penanganan keluhan dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas. Sumber masalah tersebut kemudian diatasi, ditindaklanjuti,

dan diupayakan agar tidak menimbulkan masalah yang sama di masa yang akan datang.

5) Strategi peningkatan kinerja perusahaan

Strategi peningkatan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan konsumen secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pihak manajemen dan karyawan, menilai kemampuan karyawan dalam memuaskan konsumen, dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6) Menerapkan *Quality Function Deployment*

Quality Function Deployment (QFD) merupakan strategi untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan konsumen. QFD menerjemahkan apa yang dibutuhkan konsumen menjadi apa yang dihasilkan perusahaan dengan melibatkan konsumen dalam proses pengembangan produk.

B. Penelitian yang Relevan

Manfaat penelitian yang relevan yaitu sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2009) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan” yang telah diterbitkan di dalam

Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Universitas Indonesia Vol.17/No.2/Mei - Agustus 2010 dengan kode ISSN: 0854-3844. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibility*. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebesar 72,9% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan dan nilai *p-value* 0,00 (nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05). Dalam penelitian ini diketahui pula bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh secara langsung variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,004 dengan nilai *p-value* 0,971 (nilai *p-value* lebih dari 0,05). Dengan demikian, layanan yang berkualitas tidak menjamin pelanggan akan menjadi loyal karena kualitas layanan KFC memiliki pengaruh yang sangat lemah terhadap penciptaan loyalitas pada mahasiswa FISIP UI yakni 0,4 % saja. Sedangkan sisanya (100% - 0,4% = 99,6%) dijelaskan oleh variabel lain. Terdapat pula pengaruh signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada

mahasiswa FISIP UI. Hasil pengujian diperoleh bahwa variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif yang kuat terhadap variabel loyalitas sebesar 91% dengan nilai *p-value* 0,00 (nilai *p-value* kurang dari 0,05), sedangkan sisanya (100% - 91% = 9%) dijelaskan oleh faktor lain. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Dwi Aryani dan Febrina Rosinta meneliti variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan meneliti variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan tetapi tidak meneliti variabel kualitas produk dan harga kaitannya dengan kepuasan konsumen, sedangkan dalam penelitian ini tidak meneliti variabel loyalitas pelanggan tetapi meneliti variabel kualitas produk dan harga kaitannya dengan kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Dwi Aryani dan Febrina Rosinta juga terletak pada subjek, waktu, dan lokasi penelitian. Selain itu, model analisis yang dilakukan oleh Dwi Aryani dan Febrina Rosinta menggunakan model *Structural Equation Modelling* (SEM), sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ari Prasetyo (2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. TIKI Cabang Semarang)” yang telah diterbitkan di dalam *Management Analysis Journal*, Universitas Negeri Semarang, Vol. 1/No. 4/Agustus 2012. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan. Hasil pengujian regresi linear berganda memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,934 dengan nilai signifikansi 0,004 atau probabilitas kesalahan di bawah $\alpha = 5\%$. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t_{hitung} sebesar 8,812 dan nilai signifikansi 0,000 atau probabilitas kesalahan di bawah $\alpha = 5\%$. Variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dari nilai F_{hitung} sebesar 131,657 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai *Adjust R Square* sebesar 0,725 yang menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan variasi variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan sebesar 72,5% dan 27,5% variasi variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh faktor lain. Perbedaan dengan penelitian ini adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Ari Prasetio tidak meneliti variabel kualitas produk kaitannya dengan kepuasan konsumen, sedangkan dalam penelitian ini menambahkan variabel kualitas produk untuk dikaitkan dengan kepuasan konsumen. Selain itu, perbedaannya juga terletak pada subjek, waktu, dan lokasi penelitian.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Greifie Lumintang dan Rotinsulu Jopie J. (2015) dengan judul “Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado” yang telah diterbitkan di dalam Jurnal EMBA, Universitas Sam Ratulangi Manado Vol.3/No.1/Maret 2015 dengan kode ISSN: 2303-1174. Hasil

penelitian uji t untuk kualitas produk (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,161 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi $0,033 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak yang artinya kualitas produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Uji t untuk kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,337 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi $0,019 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak yang artinya kualitas layanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai F_{hitung} sebesar 33,816 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak sehingga kualitas produk dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Perbedaan dengan penelitian ini adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Greifia Lumintang dan Rotinsulu Jopie J. tidak meneliti variabel harga kaitannya dengan kepuasan konsumen, sedangkan dalam penelitian ini menambahkan variabel harga untuk dikaitkan dengan kepuasan konsumen. Selain itu, perbedaannya juga terletak pada subjek, waktu, dan lokasi penelitian.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Yesenia dan Edward H. Siregar (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan” yang telah diterbitkan di dalam Jurnal Manajemen dan Organisasi, Institut Pertanian Bogor, Vol. 5/No. 3/Desember 2014. Diketahui variabel layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan total pengunjung, karakteristik pelajar, maupun non pelajar. Hasil pengujian diperoleh bahwa variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen karena nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ (1,96) yaitu sebesar 0,014 pada model pengunjung total, nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ (1,96) yaitu sebesar 1,32 pada model karakteristik pelajar, dan nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ (1,96) yaitu sebesar 0,11 pada model karakteristik nonpelajar. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ (1,96) yaitu sebesar 3,37 pada model pengunjung total, nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ (1,96) yaitu sebesar 5,65 pada model karakteristik pelajar, dan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu sebesar 8,53 pada model karakteristik non pelajar. Variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan total pengunjung, karakteristik pelajar maupun non pelajar. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ (1,96) yaitu sebesar 5,37 pada model pengunjung total, nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ (1,96) yaitu sebesar 6,62 pada model karakteristik pelajar, dan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ (1,96) yaitu sebesar 15,09 pada model karakteristik nonpelajar. Kualitas produk tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan total pengunjung namun berpengaruh signifikan terhadap loyalitas berdasarkan karakteristik pelajar dan non pelajar. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ (1,96) yaitu sebesar 0,06 pada model pengunjung total, nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ (1,96) yaitu sebesar 4,796

pada model karakteristik pelajar, dan nilai t-hitung $>$ t-tabel (1,96) yaitu sebesar 3,005 pada model karakteristik nonpelajar. Ditemukan pula variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan nilai t-hitung sebesar 3,33 pada model pengunjung total, dan nilai t-hitung sebesar 9,33 pada model karakteristik pelajar, dan nilai t-hitung sebesar 7,95 pada model karakteristik nonpelajar. Perbedaan dengan penelitian ini adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Yesenia dan Edward H. Siregar tidak meneliti variabel harga kaitannya dengan kepuasan konsumen tetapi meneliti variabel loyalitas pelanggan, sedangkan dalam penelitian ini menambahkan variabel harga kaitannya dengan kepuasan konsumen tetapi tidak meneliti variabel loyalitas pelanggan. Selain itu, perbedaannya juga terletak pada subjek, waktu, lokasi penelitian, dan metode penelitian.

C. Kerangka Berpikir

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan sebelum membeli dan mengkonsumsi barang atau jasa dengan kenyataan yang dirasakan setelah membeli dan mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Apabila barang yang dirasakan oleh konsumen sesuai dengan harapan, maka konsumen tersebut akan merasa puas. Dengan tercapainya kepuasan konsumen maka akan mempertahankan konsumen.

Penelitian ini terdiri dari satu variabel terikat yaitu kepuasan konsumen dan tiga variabel bebas yaitu kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan.

Selanjutnya ketiga variabel tersebut diduga mempengaruhi kepuasan konsumen. Pengaruh dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen karena kualitas produk dapat dinilai oleh konsumen dari kemampuan produk tersebut untuk menciptakan kepuasan konsumen. Dengan meningkatkan kemampuan suatu produk maka akan meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga hal ini akan menciptakan keunggulan bersaing.

2. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh harga. Harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Harga seringkali dijadikan oleh konsumen sebagai indikator nilai apabila harga tersebut dikaitkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Nilai merupakan perbandingan antara manfaat yang dirasakan dan harga.

Apabila harga yang ditetapkan oleh *Garden Cafe* tidak sesuai dengan manfaat produk, maka tingkat kepuasan konsumen dapat menurun, dan sebaliknya, apabila harga yang ditetapkan oleh *Garden Cafe* sesuai dengan manfaat yang diterima, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan demikian, apabila pada tingkat harga tertentu manfaat

yang dirasakan meningkat, maka nilainya akan meningkat pula. Apabila nilai yang dirasakan konsumen semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan konsumen.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan baik, maka akan menimbulkan kepuasan konsumen. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Garden Cafe* buruk dan tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka akan menimbulkan ketidakpuasan pada konsumen.

Kepuasan konsumen akan tercipta jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen atau bahkan melebihi harapan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai atau berada di bawah harapan konsumen, maka pelayanan dapat dianggap tidak berkualitas dan mengecewakan.

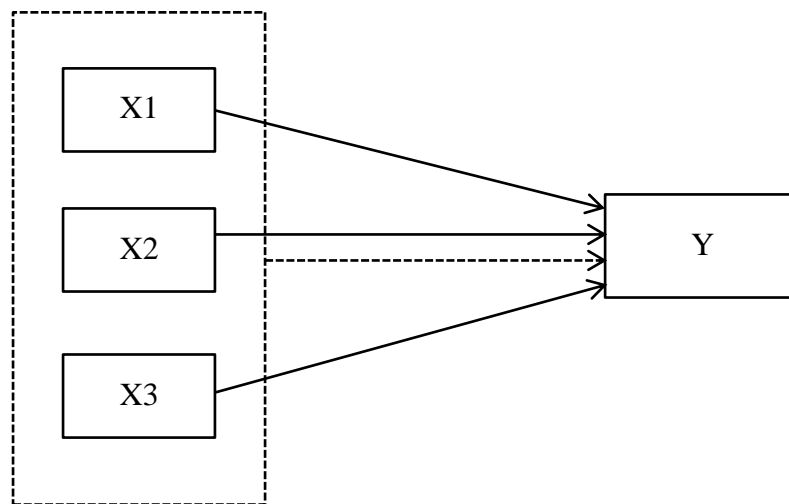
4. Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Telah diuraikan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Harga juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh

yang kuat terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, jika variabel tersebut dihubungkan maka akan diperoleh dampak yang lebih tinggi. Apabila kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan dapat memenuhi semua harapan konsumen, maka kepuasan konsumen akan tercapai.

D. Paradigma Penelitian

Penelitian ini memiliki tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Kualitas produk sebagai variabel bebas pertama (X1), harga sebagai variabel bebas kedua (X2), kualitas pelayanan sebagai variabel bebas ketiga (X3), dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat (Y). Hubungan variabel bebas dan variabel terikat tersebut dapat dilihat melalui paradigma sebagai berikut:



Gambar 2. Paradigma Penelitian

Keterangan:

- X1 : Variabel kualitas produk
- X2 : Variabel harga
- X3 : Variabel kualitas pelayanan
- Y : Variabel kepuasan konsumen

——> : Pengaruh secara parsial

-----> : Pengaruh secara simultan

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan deskripsi teoritis, hasil-hasil penelitian yang relevan, dan kerangka berpikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha₁: Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*.

Ha₂: Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*.

Ha₃: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*.

Ha₄: Kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal karena menganalisis hubungan sebab akibat, yaitu variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Y). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, dan penampilan dari hasilnya (Arikunto, 2006: 12).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta yang berlokasi di Karangmalang Blok D, Depok, Sleman, Yogyakarta. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2017.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015: 80). Menurut Arikunto (2006: 130), populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sedang membeli di *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2006: 131), sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental* sampling. Teknik tersebut digunakan karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui. Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen yang sedang membeli di *Garden Cafe* dan bertemu dengan peneliti pada saat dilakukan penelitian serta bersedia untuk dijadikan sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini, jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 orang konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa UNY. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendapat dari Roscoe (dalam Sugiyono, 2015: 91), di mana ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

D. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015: 38). Arikunto (2006: 118) menjelaskan bahwa variabel merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam

penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel bebas yang meliputi kualitas produk (X1), harga (X2), dan kualitas pelayanan (X3) serta variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015: 39).

2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah keseluruhan kualitas atau ciri dan karakteristik makanan dan minuman yang ditawarkan *Garden Cafe* kepada konsumen yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan sekaligus memberikan kepuasan bagi konsumen. Pengukuran terhadap variabel kualitas produk mengacu pada indikator dari Tjiptono & Chandra (2005: 130-131) yang dikembangkan oleh Garvin. Indikator dari variabel ini meliputi kinerja, fitur produk, keandalan, kesesuaian produk dengan spesifikasi, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan oleh konsumen. Persepsi konsumen digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk.

b. Harga

Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan untuk mendapatkan produk dan pelayanan *Garden Cafe*. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel harga adalah keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat (Stanton dalam Widodo, 2016: 30). Untuk mengukur variabel harga digunakan persepsi konsumen terhadap harga tersebut.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah keseluruhan kualitas tingkat pelayanan yang diberikan *Garden Cafe* untuk memenuhi kebutuhan dan sekaligus memberikan kepuasan bagi konsumen. Pengukuran variabel kualitas pelayanan mengacu pada indikator dari Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2004: 70) yaitu meliputi: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Persepsi konsumen digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

d. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan di mana harapan konsumen terhadap produk, harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh *Garden Cafe* sesuai dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan empat indikator dari Tjiptono (2011: 453-454) yang meliputi: kepuasan konsumen secara keseluruhan, konfirmasi harapan,

minat berkunjung kembali, dan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan, akurat, dan reliabel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Metode Angket atau Kuesioner

Kuesioner adalah seperangkat pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Metode angket digunakan dalam penelitian ini karena jumlah responden banyak dan responden dapat membaca dengan baik serta dapat mengungkapkan hal-hal yang bersifat rahasia. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yakni kuesioner yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memberi tanda pada jawaban yang telah dipilih. Metode angket atau kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengambil data mengenai kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Kuesioner yang berupa pertanyaan disebarkan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan responden.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan mencari data atau informasi melalui media cetak maupun media elektronik. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini hanya digunakan sebagai teknik pengumpul data pelengkap. Dengan teknik dokumentasi, peneliti dapat memperoleh data penjualan (omset) dan gambaran umum tentang *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2015: 102), “instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.” Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Indikator tersebut berisi butir-butir pernyataan yang akan diberi jawaban oleh responden.

Penetapan skor instrumen angket atau kuesioner menggunakan skala *Likert* yang memiliki lima alternatif jawaban (Sugiyono, 2015: 93). Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan skor pada setiap skala *Likert* tersebut:

Tabel 2. Skor Alternatif Jawaban Angket

| Alternatif Jawaban | Skor untuk Pernyataan | |
|---------------------------|-----------------------|---------|
| | Positif | Negatif |
| Sangat Setuju (SS) | 5 | 1 |
| Setuju (S) | 4 | 2 |
| Netral (N) | 3 | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 | 4 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 | 5 |

Untuk kisi-kisi angket atau kuesioner mengenai masing-masing variabel yang digunakan dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

1. Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Produk

Pengukuran terhadap variabel kualitas produk mengacu pada indikator dari Tjiptono & Chandra (2005: 130-131) yang dikembangkan oleh Garvin. Indikator dari variabel ini meliputi kinerja, fitur produk, keandalan, kesesuaian produk dengan spesifikasi, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan.

Tabel 3. Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Produk

| No. | Indikator | No. Butir | Jumlah |
|-----|-------------------------------|--------------------------|--------|
| 1. | Kinerja | 1, 2, 3*, 4, 5 | 5 |
| 2. | Fitur produk | 6, 7, 8, 9, 10 | 5 |
| 3. | Keandalan | 11, 12, 13, 14, 15*, 16* | 6 |
| 4. | Kesesuaian dengan spesifikasi | 17, 18, 19, 20 | 4 |
| 5. | Estetika | 21, 22*, 23, 24, 25 | 5 |
| 6. | Kualitas yang dipersepsikan | 26, 27, 28, 29*, 30, 31 | 6 |

Keterangan: *) Butir pernyataan negatif

2. Kisi-kisi Kuesioner Harga

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel harga adalah keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat (Stanton dalam Widodo, 2016: 30).

Tabel 4. Kisi-kisi Kuesioner Harga

| No. | Indikator | No. Butir | Jumlah |
|-----|---|------------|--------|
| 1. | Keterjangkauan harga | 1, 2, 3 | 3 |
| 2. | Kesesuaian harga dengan kualitas produk | 4, 5, 6, 7 | 4 |
| 3. | Daya saing harga | 8, 9* | 2 |
| 4. | Kesesuaian harga dengan manfaat | 10, 11 | 2 |

Keterangan: *) Butir pernyataan negatif

3. Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan

Pengukuran variabel kualitas pelayanan mengacu pada indikator dari Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2004: 70) yaitu meliputi: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Tabel 5. Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan

| No. | Indikator | No. Butir | Jumlah |
|-----|----------------|----------------------|--------|
| 1. | Bukti langsung | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 | 7 |
| 2. | Keandalan | 8, 9, 10*, 11 | 4 |
| 3. | Daya tanggap | 12, 13, 14, 15*, 16* | 5 |
| 4. | Jaminan | 17, 18, 19, 20*, 21 | 5 |
| 5. | Empati | 22, 23, 24, 25, 26* | 5 |

Keterangan: *) Butir pernyataan negatif

4. Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Konsumen

Variabel kepuasan konsumen dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan empat indikator dari Tjiptono (2011: 453-454) yang meliputi: kepuasan konsumen secara keseluruhan, konfirmasi harapan,

minat berkunjung kembali, dan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan

Tabel 6. Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Konsumen

| No. | Indikator | No. Butir | Jumlah |
|-----|--------------------------------------|----------------------|--------|
| 1. | Kepuasan konsumen secara keseluruhan | 1, 2, 3, 4, 5 | 5 |
| 2. | Konfirmasi harapan | 6, 7, 8, 9 | 4 |
| 3. | Minat berkunjung kembali | 10, 11, 12, 13*, 14* | 5 |
| 4. | Kesediaan untuk merekomendasikan | 15, 16, 17, 18* | 4 |

Keterangan: *) Butir pernyataan negatif

G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Angket atau kuesioner penelitian harus diuji terlebih dahulu sebelum digunakan dalam penelitian sesungguhnya. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumennya, sehingga dapat diketahui layak tidaknya instrumen tersebut digunakan untuk penelitian.

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk menguji tingkat kesahihan instrumen masing-masing variabel. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang akan diteliti secara tepat. Validitas dalam penelitian ini menggunakan *construct validity* karena instrumen dalam penelitian ini merupakan instrumen nontes. Untuk menguji *construct validity*, maka dapat digunakan pendapat dari ahli (Sugiyono, 2015: 125). Setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli. Tenaga ahli tersebut diminta pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun dalam penelitian ini.

Setelah instrumen diuji oleh ahli, kemudian dilakukan uji coba instrumen. Instrumen yang telah disetujui oleh ahli tersebut dicobakan pada sampel dari mana populasi diambil. Jumlah anggota yang digunakan adalah 30 orang. Untuk mengetahui valid tidaknya instrumen dalam penelitian ini dengan cara mengkorelasikan antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson.

Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan valid jika harga r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel. Jika harga r hitung lebih kecil dari r tabel maka butir instrumen tidak valid (Sugiyono, 2015: 126). Diketahui N sebesar 30 dengan taraf signifikansi 5% maka r tabelnya adalah sebesar 0,361 (r tabel terlampir). Dengan demikian, butir instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasi *Product Moment* r hitung $\geq 0,361$.

Adapun hasil uji validitas instrumen pada masing-masing variabel disajikan sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Instrumen

| Variabel Penelitian | Jumlah Butir Awal | Jumlah Butir Gugur | No. Butir Gugur | Jumlah Butir Akhir |
|---------------------|-------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|
| Kualitas Produk | 31 | 7 | 3, 4, 5, 11, 12, 30, 31 | 24 |
| Harga | 11 | - | - | 11 |
| Kualitas Pelayanan | 26 | 6 | 2, 15, 16, 19, 20, 26 | 20 |
| Kepuasan Konsumen | 18 | - | - | 18 |

Berdasarkan data pada tabel 7 dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas untuk variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan diketahui tidak semua butir pernyataan dalam kuesioner valid, sedangkan untuk variabel harga dan kepuasan konsumen semua butir pernyataan valid. Butir pernyataan yang tidak valid kemudian dihilangkan. Butir pernyataan yang valid tersebut masing-masing sudah mewakili tiap indikator dari variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya dan dapat diandalkan untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006: 178). Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Reliabilitas instrumen dalam penelitian ini diuji dengan *internal consistency*, yaitu dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Rumus ini ditentukan berdasarkan pendapat dari Arikunto (2006: 196), di mana rumus *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket. Instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,6 maka instrumen dikatakan reliabel. Jika

koefisien *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

Adapun hasil uji reliabilitas instrumen untuk masing-masing variabel disajikan sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

| Variabel Penelitian | Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|---------------------|-------------------------------|------------|
| Kualitas Produk | 0,904 | Reliabel |
| Harga | 0,845 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan | 0,909 | Reliabel |
| Kepuasan Konsumen | 0,903 | Reliabel |

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan dari empat variabel yang diteliti dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian karena nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui dan menganalisis data dengan cara mendeskripsikan masing-masing variabel, yaitu variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*. Penyajian data pada analisis deskriptif dalam penelitian ini dijabarkan dalam bentuk persentase, yaitu menggambarkan hasil yang diperoleh berdasarkan taksiran persen. Analisis deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi perhitungan mean atau rerata (M), median (Me), dan modus (Mo), dan standar deviasi. Selain itu, data juga digambarkan dengan tabel distribusi frekuensi, tabel kecenderungan masing-masing variabel, dan *pie chart*.

a. Mean, Median, Modus, dan Standar Deviasi

Untuk mengetahui mean, median, modus, dan standar deviasi menggunakan bantuan program komputer.

b. Tabel Distribusi Frekuensi

1) Menghitung jumlah kelas interval

Jumlah kelas interval dapat dihitung dengan rumus Sturges seperti berikut:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan:

K : jumlah kelas interval

n : jumlah data

Log : logaritma

(Sugiyono, 2012: 35)

2) Menghitung rentang data

$$R = X_t - X_r$$

Keterangan:

R : rentang data

X_t : data terbesar dalam kelompok

X_r : data terkecil dalam kelompok

(Sugiyono, 2012: 55)

3) Menghitung panjang kelas

$$\text{Panjang kelas} = \frac{\text{Rentang data}}{\text{Jumlah kelas}}$$

(Sugiyono, 2012: 36)

c. Tabel Kecenderungan Variabel

Tabel kecenderungan variabel dilakukan untuk mengkategorikan skor yang diperoleh dari masing-masing variabel. Skor tersebut kemudian dibagi menjadi tiga kategori. Pengkategorian dilakukan berdasarkan Mean ideal (M_i) dan Standar Deviasi ideal (SD_i). Adapun cara pengkategorian data sebagai berikut:

Pengkategorian variabel adalah sebagai berikut:

- 1) Tinggi : $M_i + 1.SD_i \leq X$
- 2) Sedang : $M_i - 1.SD_i \leq X < M + 1.SD_i$
- 3) Rendah : $X < M_i - 1.SD_i$

Keterangan:

M_i (Mean ideal) = $1/2(\text{Skor Tertinggi} + \text{Skor Terendah})$

SD_i (Standar Deviasi ideal) = $1/6(\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah})$

X = Nilai Skor yang Diperoleh

(Azwar, 2009: 109)

d. *Pie Chart* Kategorisasi Variabel

Pie chart dibuat berdasarkan data kategori masing-masing variabel yang telah disajikan dalam tabel kecenderungan masing-masing variabel penelitian.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat atau uji asumsi klasik.

a. Uji Prasyarat Analisis

Pengujian prasyarat analisis yang digunakan meliputi: uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari setiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk mengetahui normalitas variabel dengan melihat nilai *Asymp. Sig.* Apabila nilai *Asymp Sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 (taraf signifikansi 5%) maka data berdistribusi normal, sebaliknya apabila nilai *Asymp Sig* kurang dari 0,05 maka data berdistribusi tidak normal (Muhson, 2015: 33-35).

2) Uji Linearitas

Uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas dengan variabel terikat memiliki hubungan yang linear atau tidak. Untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linear atau tidak, maka dapat dilihat pada harga signifikansi. Apabila harga signifikansi kurang

dari taraf signifikansi yang ditentukan misalnya 5% maka hubungannya bersifat tidak linear, sebaliknya apabila nilai signifikansi lebih dari atau sama dengan 5% maka hubungannya bersifat linear (Muhson, 2015: 38).

3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi yang sangat kuat atau sempurna antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui apakah ada multikolinearitas atau tidak dapat digunakan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF kurang dari 4 maka tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan jika nilai VIF lebih dari 4 maka terjadi multikolinearitas (Muhson, 2015: 41).

4) Uji Homoskedastisitas

Uji homoskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi kesamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang memenuhi syarat homoskedastisitas.

Pengujian homoskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji *Park*. Metode yang digunakan untuk menyatakan terjadi

homoskedastisitas menggunakan koefisien signifikansi. Apabila nilai signifikansi dari F lebih besar atau sama dengan 0,05 maka terjadi homoskedastisitas, dan sebaliknya apabila nilai signifikansi dari F lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas atau tidak terjadi homoskedastisitas (Muhson, 2015: 48).

b. Uji Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda. Analisis ini digunakan untuk menguji hiptotesis ke-1, ke-2, ke-3, dan ke-4, yaitu pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara parsial dan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Adapun persamaan regresi linear berganda untuk model penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan konsumen

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi dari kualitas produk

b₂ = Koefisien regresi dari harga

b₃ = Koefisien regresi dari kualitas pelayanan

X₁ = Kualitas produk

X_2 = Harga

X_3 = Kualitas pelayanan

Pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi linear berganda dilakukan dengan melakukan uji berikut ini:

1) Uji statistik t

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2001: 97). Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat signifikansi (α) 0,05% dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Apabila nilai sig t > 0,05 maka variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan.
- b) Apabila nilai sig t < 0,05 maka variabel tersebut berpengaruh secara signifikan (Muhson, 2005: 55).

2) Uji statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (Kuncoro, 2001: 98). Pengujian ini dilakukan pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Apabila nilai sig F > 0,05 maka pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat tidak berpengaruh secara signifikan.

b) Apabila nilai sig F < 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Muhson, 2005: 51).

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Kuncoro, 2011: 100).

4) Sumbangan Relatif (SR%) dan Sumbangan Efektif (SE%)

Sumbangan relatif adalah persentase perbandingan yang diberikan oleh suatu variabel bebas kepada variabel terikat dengan variabel bebas lain yang diteliti. Sumbangan relatif menunjukkan seberapa besar sumbangan secara relatif setiap prediktor terhadap kriterium untuk keperluan prediksi.

Sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan secara efektif setiap prediktor terhadap kriterium dengan tetap memperhitungkan variabel bebas lain yang tidak diteliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum *Garden Cafe*

Garden Cafe merupakan salah satu usaha dari Koperasi Mahasiswa (Kopma) Universitas Negeri Yogyakarta yang bergerak di bidang cafetaria. *Garden Cafe* berdiri pada bulan Oktober 2000. Awal mulanya cafetaria tersebut terletak di Gedung Rektorat Lama Universitas Negeri Yogyakarta (sekarang Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat) yang berlokasi di Gang Guru, Karangmalang, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta. Pada tahun 2008, bersamaan dengan pindahnya pusat kepengurusan Kopma UNY, *Garden Cafe* direlokasi dan dipindahkan ke Karangmalang Blok D, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta. Letaknya yang berada tepat di tengah kampus UNY menjadikan *Garden Cafe* sebagai tempat berdiskusi mahasiswa. Selain mahasiswa, masyarakat umum pun banyak yang berkunjung di *Garden Cafe*.

Dengan *tagline* “*Cozy Place, Enjot the Taste*”, *Garden Cafe* memberikan suasana taman terbuka membuat para pelanggan merasa nyaman dalam menyantap makanan. *Garden Cafe* menyediakan menu makanan dan minuman yang bervariasi agar para pelanggan tidak bosan untuk mencoba menu di *Garden Cafe*. Nasi goreng gulung merupakan salah satu menu andalan yang banyak disukai oleh pelanggan. Keunikan

dan rasanya menjadikan menu ini cukup terkenal dan menjadi salah satu menu favorit pelanggan.

Garden Cafe mempunyai karyawan sebanyak 11 orang. Karyawan tersebut terdiri dari satu orang sebagai manajer, dua orang sebagai *waitress*, dua orang sebagai kasir, dua orang sebagai koki, dua orang sebagai barista, satu orang bertanggung jawab sebagai pembantu umum dan satu orang bertanggung jawab sebagai pengadaan bahan baku.

Garden Cafe juga menyediakan tempat untuk Usaha Kecil Menengah (UKM) untuk disewakan, sebagai bentuk Koperasi Mahasiswa UNY yang selalu mendukung masyarakat umum dalam berwirausaha. Diharapkan *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa UNY dapat ikut berperan untuk mengembangkan UKM lokal dan berpartisipasi dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi di Yogyakarta.

2. Karakteristik Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini merupakan responden yang ditemui di *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa UNY. Hasil dari penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan uang saku serta penghasilan bulanan. Berikut dipaparkan hasil dari masing-masing karakteristik responden yang ditemui di *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa UNY:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 9 berikut ini:

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---------------|-----------|------------|
| Laki-laki | 46 | 46% |
| Perempuan | 54 | 54% |
| Total | 100 | 100% |

Tabel 9 di atas merepresentasikan banyaknya responden yang datang di *Garden Cafe* dilihat dari jenis kelamin. Responden terbanyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 54% dan sisanya berjenis kelamin laki-laki sebesar 44%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | Frekuensi | Persentase |
|---------------------------------|-----------|------------|
| Tamat SD sederajat | 0 | 0 |
| Tamat SMP sederajat | 0 | 0 |
| Tamat SMA/SMK sederajat | 82 | 82% |
| Tamat Akademik/Perguruan Tinggi | 18 | 18% |
| Total | 100 | 100% |

Tabel 10 menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir tamat SMA/SMK sederajat sebanyak 82% dan sisanya responden dengan pendidikan terakhir tamat akademik/ perguruan tinggi (D3/S1/S2) sebanyak 18%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa

konsumen terbanyak di *Garden Cafe* adalah lulusan SMA/SMK sederajat, atau dapat dikatakan sebagian besar konsumen *Garden Cafe* adalah kalangan mahasiswa.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel 11 berikut ini:

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Frekuensi | Persentase |
|---------------------------|-----------|------------|
| Mahasiswa (Belum bekerja) | 70 | 70% |
| Wiraswasta | 14 | 14% |
| Karyawan Swasta | 7 | 7% |
| Lainnya | 9 | 9% |
| Total | 100 | 100% |

Tabel 11 menunjukkan bahwa responden yang belum bekerja (mahasiswa) sebanyak 70 orang (70%), responden yang pekerjaannya sebagai wiraswasta sebanyak 14 orang (14%), responden yang pekerjaannya sebagai karyawan swasta sebanyak 7 orang (7%), dan responden dengan pekerjaan lainnya yang tidak tersebut di atas sebanyak 9 orang (9%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen *Garden Cafe* adalah mahasiswa atau belum bekerja. Hal ini dikarenakan letak *Garden Cafe* yang berada tepat di tengah kampus Universitas Negeri Yogyakarta sehingga konsumen terbanyak *Garden Cafe* adalah mahasiswa.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/Penghasilan Per Bulan

Untuk mendeskripsikan responden berdasarkan uang saku/penghasilan per bulan maka responden dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu kelompok mahasiswa (responden yang belum bekerja) dan kelompok bukan mahasiswa (responden yang sudah bekerja). Responden mahasiswa (belum bekerja) dideskripsikan dengan uang saku per bulan dan responden yang sudah bekerja dideskripsikan dengan penghasilan per bulan. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan uang saku per bulan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku

| No. | Uang Saku per bulan (Rp) | Frekuensi | Persentase |
|-----|--------------------------|-----------|------------|
| 1. | 200.000 – 459.000 | 40 | 57% |
| 2. | 460.000 – 719.000 | 10 | 14% |
| 3. | 720.000 – 979.000 | 11 | 16% |
| 4. | 980.000 – 1.239.000 | 6 | 9% |
| 5. | 1.240.000 – 1.499.000 | 1 | 1% |
| 6. | 1.500.000 – 1.759.000 | 0 | 0% |
| 7. | 1.760.000 – 2.019.000 | 2 | 3% |
| | Jumlah | 70 | 100% |

Berdasarkan tabel 12 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah uang saku per bulan dari 70 mahasiswa beragam. Mayoritas mahasiswa memiliki tingkat uang saku Rp200.000 s/d Rp459.000 per bulan dengan presentase 57%.

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan penghasilan per bulan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

| No. | Penghasilan per bulan (Rp) | Frekuensi | Persentase |
|-----|----------------------------|-----------|------------|
| 1. | 1.000.000 – 1.900.000 | 10 | 33,33% |
| 2. | 2.000.000 – 2.900.000 | 0 | 0% |
| 3. | 3.000.000 – 3.900.000 | 8 | 26,67% |
| 4. | 4.000.000 – 4.900.000 | 5 | 16,67% |
| 5. | 5.000.000 – 5.900.000 | 3 | 10% |
| 6. | 6.000.000 – 6.900.000 | 1 | 3,33% |
| 7. | 7.000.000 – 7.900.000 | 3 | 10% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Berdasarkan tabel 13 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah penghasilan per bulan dari 30 responden yang bekerja beragam. Mayoritas responden yang bekerja memiliki tingkat penghasilan antara 1.000.000,00 s/d 1.900.000,00 per bulan dengan presentase 33,33%.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Data hasil penelitian terdiri dari tiga variabel bebas yaitu kualitas produk (X1), harga (X2), dan kualitas pelayanan (X3), serta variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y). Untuk mendeskripsikan dan menguji pengaruh variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini, maka pada bagian ini akan disajikan deskripsi data dari masing-masing variabel berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Deskripsi data yang disajikan adalah mean, median, modus, standar deviasi, tabel frekuensi, dan *pie chart*. Deskripsi data dari masing-masing variabel secara rinci dapat dilihat dalam uraian sebagai berikut:

a. Kualitas Produk

Data tentang variabel kualitas produk diperoleh berdasarkan persepsi konsumen melalui angket dengan jumlah responden 100 konsumen *Garden Cafe*. Berdasarkan data penelitian yang telah diolah, diperoleh skor tertinggi sebesar 119, skor terendah sebesar 48, rata-rata (*mean*) sebesar 84,09, median 85, modus 81, dan standar deviasi sebesar 11,001. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel berikut ini:

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk

| No. | Kelas Interval | Frekuensi | Persentase |
|-----|----------------|-----------|------------|
| 1. | 48 – 56 | 3 | 3% |
| 2. | 57 – 65 | 3 | 3% |
| 3. | 66 – 74 | 9 | 9% |
| 4. | 75 – 83 | 26 | 26% |
| 5. | 84 – 92 | 39 | 39% |
| 6. | 93 – 101 | 18 | 18% |
| 7. | 102 – 110 | 1 | 1% |
| 8. | 111 – 119 | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel 14 tersebut dapat diketahui bahwa frekuensi tertinggi untuk variabel kualitas produk terletak pada kelas interval 84–92 yaitu sebanyak 39 orang (39%). Selanjutnya disusul skor pada kelas interval 75–83 dengan jumlah konsumen sebanyak 26 orang (26%).

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya variabel kualitas produk dikategorikan menjadi tiga kategori yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai *mean* ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor *mean* dan standar deviasi ideal

tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan variabel kualitas produk berdasarkan persepsi konsumen.

Dalam menentukan kategorisasi variabel kualitas produk, setelah nilai terendah (X_{\min}) dan nilai tertinggi (X_{\max}) angket diketahui yaitu 24 dan 120, maka selanjutnya mencari nilai rata-rata ideal (M_i) dengan rumus $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$ dan mencari standar deviasi ideal (SD_i) dengan rumus $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$. Berdasarkan acuan tersebut diperoleh *mean* ideal variabel kualitas produk adalah 72 dan standar deviasi ideal sebesar 16. Dari perhitungan tersebut maka diperoleh kategorisasi variabel kualitas produk sebagai berikut:

Tabel 15. Persepsi Responden tentang Kualitas Produk

| No. | Interval Skor | Frekuensi | Persentase | Kategori |
|-----|------------------|-----------|------------|----------|
| 1. | $X \geq 88$ | 37 | 37% | Tinggi |
| 2. | $56 \leq X < 88$ | 61 | 61% | Sedang |
| 3. | $X < 56$ | 2 | 2% | Rendah |
| | Jumlah | 100 | 100% | |

Tabel 15 menunjukkan bahwa konsumen *Garden Cafe* yang memberikan penilaian terhadap variabel kualitas produk termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 37 orang (37%), konsumen yang memberikan penilaian terhadap variabel kualitas produk termasuk dalam kategori sedang yaitu sebanyak 61 orang (61%), dan konsumen yang memberikan penilaian terhadap variabel kualitas produk termasuk dalam kategori rendah hanya 2 orang (2%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen memberikan penilaian terhadap kualitas produk *Garden Cafe* dalam kategori sedang. Persepsi tersebut didasarkan

pada aspek item pernyataan yang meliputi: kinerja, fitur produk, keandalan, kesesuaian produk dengan spesifikasi, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan oleh konsumen.

Meskipun sebagian besar konsumen memberi penilaian kualitas produk *Garden Cafe* dalam kategori sedang, tetapi masih terdapat beberapa konsumen yang merasakan kualitas produk *Garden Cafe* berada di bawah harapannya. Hal ini memunculkan berbagai macam keluhan sebagai berikut:

Tabel 16. Keluhan Konsumen *Garden Cafe* terhadap Kualitas Produk

| No. | Kritik dan Saran | Jumlah |
|-----|---|--------|
| 1. | Porsi makanan kurang | 4 |
| 2. | Rasa makanan tidak stabil, kadang-kadang enak, kadang-kadang keasinan | 6 |
| 3. | Rasa makanan masih belum sesuai dengan tampilannya | 4 |
| | Jumlah | 14 |

Berdasarkan tabel 16 dapat dilihat bahwa adanya keluhan dari konsumen terhadap kualitas produk *Garden Cafe*. Hasil dari penyebaran kuesioner terdapat konsumen yang berpendapat bahwa rasa makanan *Garden Cafe* tidak stabil, terkadang rasa makanannya enak, terkadang juga rasanya kekurangan atau kelebihan bumbu. Terdapat pula konsumen yang berpendapat bahwa porsi makanan yang disajikan *Garden Cafe* kurang. Selain itu, terdapat konsumen yang mengeluhkan rasa makanan *Garden Cafe* masih belum sesuai dengan tampilannya. Dengan diperoleh data tersebut maka *Garden*

Cafe harus meningkatkan kualitas produknya untuk menciptakan kepuasan konsumen.

b. Harga

Data tentang variabel harga diperoleh berdasarkan persepsi konsumen melalui angket dengan jumlah responden 100 konsumen *Garden Cafe*. Hasil analisis deskriptif pada variabel harga diperoleh skor tertinggi sebesar 54, skor terendah sebesar 15, rata-rata (*mean*) sebesar 36,27, median 38, modus 33, dan standar deviasi sebesar 6,719. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel di bawah ini:

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Variabel Harga

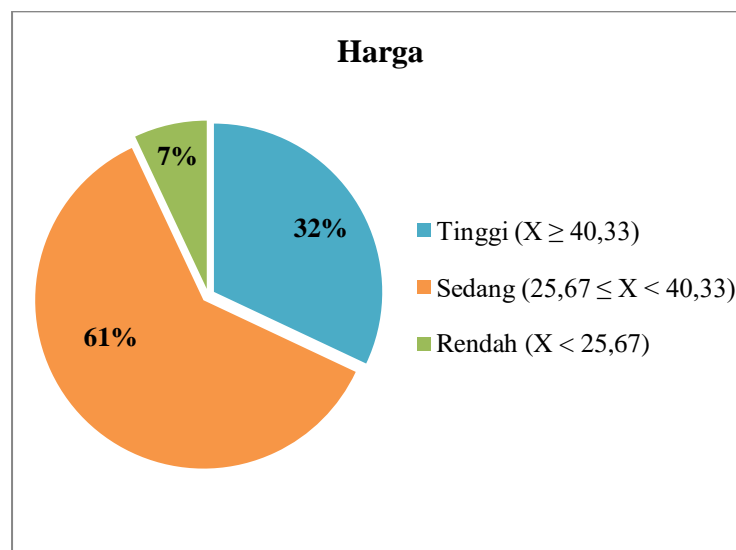
| No. | Kelas Interval | Frekuensi | Persentase |
|-----|----------------|-----------|------------|
| 1. | 15 – 19 | 1 | 1% |
| 2. | 20 – 24 | 3 | 3% |
| 3. | 25 – 29 | 10 | 10% |
| 4. | 30 – 34 | 27 | 27% |
| 5. | 35 – 39 | 22 | 22% |
| 6. | 40 – 44 | 30 | 30% |
| 7. | 45 – 49 | 6 | 6% |
| 8. | 50 – 54 | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel 17 tersebut dapat diketahui bahwa frekuensi tertinggi untuk variabel harga terletak pada kelas interval 40–44 yaitu sebanyak 30 orang (30%). Selanjutnya disusul skor pada kelas interval 30 – 34 dengan jumlah konsumen sebanyak 27 orang (27%).

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya variabel harga dikategorikan menjadi tiga kategori yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai *mean* ideal dan standar

deviasi ideal. Dari skor *mean* dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan variabel harga berdasarkan persepsi konsumen.

Dalam menentukan kategorisasi variabel harga produk, setelah nilai terendah (X_{\min}) dan nilai tertinggi (X_{\max}) angket diketahui yaitu 11 dan 55, maka selanjutnya mencari nilai rata-rata ideal (M_i) dengan rumus $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$ dan mencari standar deviasi ideal (SD_i) dengan rumus $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$. Berdasarkan acuan tersebut diperoleh *mean* ideal variabel harga adalah 33 dan standar deviasi ideal sebesar 7,33. Dari perhitungan tersebut maka diperoleh kategorisasi variabel harga produk sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram Lingkaran Kategorisasi Harga Produk

Diagram lingkaran tersebut menunjukkan bahwa konsumen *Garden Cafe* yang memberikan penilaian terhadap variabel harga termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 32 orang (32%), konsumen yang memberikan penilaian terhadap variabel harga

termasuk dalam kategori sedang yaitu sebanyak 61 orang (61%), dan konsumen yang memberikan penilaian terhadap variabel harga termasuk dalam kategori rendah yaitu sebanyak 7 orang (7%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen memberikan penilaian terhadap harga yang ditetapkan *Garden Cafe* dalam kategori sedang. Persepsi tersebut didasarkan pada aspek item pernyataan yang meliputi: keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat.

Meskipun sebagian besar konsumen memberi penilaian harga yang ditetapkan *Garden Cafe* dalam kategori sedang, tetapi masih terdapat beberapa konsumen yang merasakan harga yang ditetapkan *Garden Cafe* berada di bawah harapannya. Hal ini memunculkan keluhan sebagai berikut:

Tabel 18. Keluhan Konsumen *Garden Cafe* terhadap Harga Produk

| No. | Kritik dan Saran | Jumlah |
|-----|--|--------|
| 1. | Harga kurang sesuai dengan porsi makanan | 4 |
| 2. | Harganya mahal | 8 |
| | Jumlah | 12 |

Berdasarkan tabel 18 dapat diketahui bahwa masih terdapat konsumen yang mengeluhkan harga yang ditetapkan *Garden Cafe* mahal. Selain itu, terdapat pula konsumen yang menilai harga yang ditetapkan belum sesuai dengan porsi makanan yang disajikan. Dengan diperoleh data tersebut maka *Garden Cafe* harus menetapkan

harga dengan memperhatikan kualitas makanan dan minuman yang disajikan.

c. Kualitas Pelayanan

Data tentang variabel kualitas pelayanan diperoleh berdasarkan persepsi konsumen melalui angket dengan jumlah responden 100 konsumen *Garden Cafe*. Berdasarkan data penelitian yang telah diolah, diperoleh skor tertinggi sebesar 100, skor terendah sebesar 40, rata-rata (*mean*) sebesar 67,88, median 68, modus 63 dan 70, serta standar deviasi 8,866. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel di bawah ini:

Tabel 19. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

| No. | Kelas Interval | Frekuensi | Persentase |
|-----|----------------|-----------|------------|
| 1. | 40 – 47 | 2 | 2% |
| 2. | 48 – 55 | 4 | 4% |
| 3. | 56 – 63 | 25 | 25% |
| 4. | 64 – 71 | 38 | 38% |
| 5. | 72 – 79 | 26 | 26% |
| 6. | 80 – 87 | 3 | 3% |
| 7. | 88 – 95 | 1 | 1% |
| 8. | 96 – 103 | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel 19 dapat diketahui bahwa frekuensi tertinggi untuk variabel kualitas pelayanan terletak pada kelas interval 64-71 yaitu sebanyak 38 orang (38%). Selanjutnya disusul skor pada kelas interval 72 – 79 dengan jumlah konsumen sebanyak 26 orang (26%).

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya variabel kualitas pelayanan dikategorikan menjadi tiga kategori yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai *mean* ideal dan

standar deviasi ideal. Dari skor *mean* dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan variabel kualitas pelayanan berdasarkan persepsi konsumen.

Dalam menentukan kategorisasi variabel kualitas pelayanan, setelah nilai terendah (X_{\min}) dan nilai tertinggi (X_{\max}) angket diketahui yaitu 20 dan 100, maka selanjutnya mencari nilai rata-rata ideal (M_i) dengan rumus $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$ dan mencari standar deviasi ideal (SD_i) dengan rumus $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$. Berdasarkan acuan tersebut diperoleh *mean* ideal variabel kualitas pelayanan adalah 60 dan standar deviasi ideal adalah 13,33. Dari perhitungan tersebut maka diperoleh kategorisasi variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 20. Persepsi Responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan

| No. | Interval Skor | Frekuensi | Persentase | Kategori |
|-----|------------------------|-----------|------------|----------|
| 1. | $X \geq 73,33$ | 28 | 28% | Tinggi |
| 2. | $46,67 \leq X < 73,33$ | 71 | 71% | Sedang |
| 3. | $X < 46,67$ | 1 | 1% | Rendah |
| | Jumlah | 100 | 100% | |

Tabel di atas menunjukkan bahwa konsumen *Garden Cafe* yang memberikan penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 28 orang (28%), konsumen yang memberikan penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori sedang yaitu sebanyak 71 orang (71%), dan konsumen yang memberikan penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori rendah hanya 1 orang (1%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian

besar konsumen memberi penilaian terhadap kualitas pelayanan *Garden Cafe* dalam kategori sedang. Persepsi tersebut didasarkan pada aspek item pernyataan yang meliputi: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Meskipun sebagian besar konsumen memberi penilaian kualitas pelayanan *Garden Cafe* dalam kategori sedang, tetapi masih terdapat beberapa konsumen yang merasakan kualitas pelayanan *Garden Cafe* berada di bawah harapannya. Hal ini memunculkan berbagai macam keluhan sebagai berikut:

Tabel 21. Keluhan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan

| No. | Kritik dan Saran | Jumlah |
|-----|---|--------|
| 1. | Apabila konsumen selesai memesan, pelayan tidak segera membersihkan peralatan makan yang kotor maupun sisa makanan yang ada di meja | 4 |
| 2. | Tempat parkir kurang luas | 6 |
| 3. | Kebersihan meja kurang | 4 |
| 4. | Kenyamanan ditingkatkan | 3 |
| 5. | Password wifi diberikan di tempat yang strategis supaya konsumen tidak perlu menanyakan ke kasir | 2 |
| 6. | Pelayan <i>Garden Cafe</i> melayani pelanggan cukup baik, tetapi pelayanannya harus lebih ditingkatkan | 4 |
| 7. | Pelayanan lamban | 7 |
| 8. | Koneksi wifi diperlancar | 3 |
| 9. | Pelayan harus gerak cepat dan tanggap dalam melayani ketika pengunjung datang. Jangan menunggu diminta pembeli baru datang. | 8 |
| 10. | Ada upaya untuk menjaga kenyamanan karena kalau malam hari banyak nyamuk | 2 |
| | Jumlah | 43 |

Berdasarkan tabel 21 dapat dilihat bahwa masih terdapat keluhan terhadap kualitas pelayanan dari konsumen *Garden Cafe*. Dengan diperoleh data tersebut maka *Garden Cafe* harus dapat meningkatkan

pelayanan terutama dalam hal kemampuan pelayan dalam melayani konsumen agar menjadi lebih baik. Hal ini dilakukan semata-mata untuk menciptakan kepuasan konsumen.

d. Kepuasan Konsumen

Data tentang variabel kepuasan konsumen diperoleh berdasarkan persepsi konsumen melalui angket dengan jumlah responden 100 konsumen *Garden Cafe*. Hasil analisis deskriptif pada variabel kepuasan konsumen diperoleh skor tertinggi sebesar 89, skor terendah sebesar 42, rata-rata (*mean*) sebesar 61,23, median 62, modus 59, dan standar deviasi sebesar 7,301. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel di bawah ini:

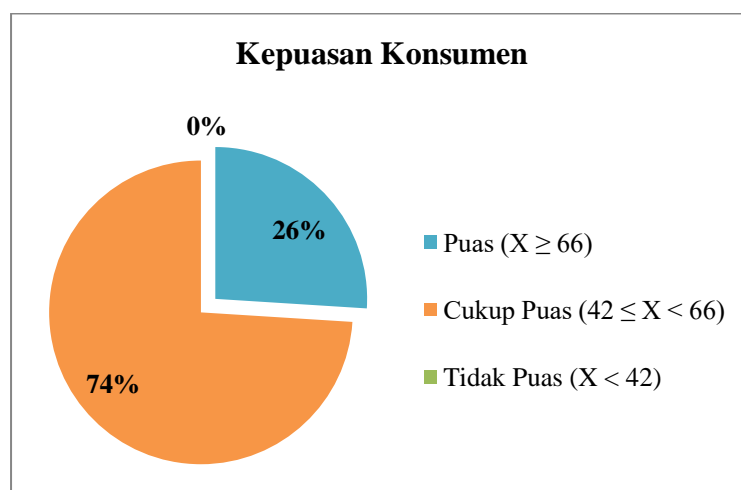
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen

| No. | Kelas Interval | Frekuensi | Persentase |
|-----|----------------|-----------|------------|
| 1. | 42 – 47 | 4 | 4% |
| 2. | 48 – 53 | 6 | 6% |
| 3. | 54 – 59 | 32 | 32% |
| 4. | 60 – 65 | 32 | 32% |
| 5. | 66 – 71 | 22 | 22% |
| 6. | 72 – 77 | 3 | 3% |
| 7. | 78 – 83 | 0 | 0% |
| 8. | 84 – 89 | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel 22 tersebut dapat diketahui bahwa frekuensi tertinggi untuk variabel kepuasan konsumen terletak pada kelas interval 54–59 dan 60–65 yaitu sebanyak 32 orang (32%). Selanjutnya disusul skor pada kelas interval 66–71 dengan jumlah konsumen sebanyak 22 orang (22%).

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya variabel kepuasan konsumen dikategorikan menjadi tiga kategori yaitu puas, cukup puas, dan tidak puas. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai *mean* ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor *mean* dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan variabel kepuasan konsumen berdasarkan persepsi konsumen.

Dalam menentukan kategorisasi variabel kepuasan konsumen, setelah nilai terendah (X_{\min}) dan nilai tertinggi (X_{\max}) angket diketahui yaitu 18 dan 90, maka selanjutnya mencari nilai rata-rata ideal (M_i) dengan rumus $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$ dan mencari standar deviasi ideal (SD_i) dengan rumus $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$. Berdasarkan acuan tersebut diperoleh *mean* ideal variabel kepuasan konsumen adalah 54 dan standar deviasi ideal sebesar 12. Dari perhitungan tersebut maka diperoleh kategorisasi variabel kepuasan konsumen sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram Lingkaran Kategorisasi Kepuasan Konsumen

Diagram lingkaran tersebut menunjukkan bahwa konsumen yang merasa puas setelah berkunjung ke *Garden Cafe* sebanyak 26 orang (26%), konsumen yang merasa cukup puas sebanyak 74 orang (74%), dan tidak ada konsumen yang merasa tidak puas setelah berkunjung ke *Garden Cafe*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen merasa cukup puas setelah berkunjung ke *Garden Cafe*.

4. Pengujian Prasyarat Analisis

Sebelum menguji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat analisis yang terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji homoskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari setiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk mengetahui normalitas variabel dengan melihat nilai *Asymp. Sig*. Apabila nilai *Asymp. Sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 (taraf signifikansi 5%) maka data berdistribusi normal, sebaliknya apabila nilai *Asymp. Sig* kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal. Hasil uji normalitas ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 23. Ringkasan Hasil Uji Normalitas

| No. | Variabel | Nilai <i>Asymp. Sig</i> | Hasil Pengujian |
|-----|--------------------|-------------------------|-----------------|
| 1. | Kualitas Produk | 0,070 | Normal |
| 2. | Harga | 0,104 | Normal |
| 3. | Kualitas Pelayanan | 0,850 | Normal |
| 4. | Kepuasan Konsumen | 0,726 | Normal |

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada tabel 23 menunjukkan nilai *Asymp. Sig* untuk variabel kualitas produk adalah 0,070 atau lebih besar dari 0,05, sehingga data variabel tersebut berdistribusi normal. Pada variabel harga menunjukkan nilai *Asymp. Sig* 0,104 atau lebih besar dari 0,05, sehingga data variabel harga berdistribusi normal. Pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai *Asymp. Sig* 0,850 atau lebih besar dari 0,05, sehingga data variabel kualitas pelayanan berdistribusi normal. Pada variabel kepuasan konsumen menunjukkan nilai *Asymp. Sig* 0,726 atau lebih besar dari 0,05, sehingga data variabel kepuasan konsumen berdistribusi normal. Oleh karena itu, persyaratan analisis regresi ganda terpenuhi.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas dengan variabel terikat memiliki hubungan yang linear atau tidak. Apabila harga signifikansi kurang dari 0,05 maka hubungannya bersifat tidak linear, sebaliknya apabila nilai signifikansi lebih dari atau sama dengan 0,05 maka hubungannya bersifat linear. Hasil uji linearitas ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 24. Ringkasan Hasil Uji Linearitas

| Variabel | F | Sig | Kesimpulan |
|-----------------|-------|-------|------------|
| $X_1 - \bar{E}$ | 1,479 | 0,089 | Linear |
| $X_2 - \bar{E}$ | 1,211 | 0,260 | Linear |
| $X_3 - \bar{E}$ | 0,974 | 0,517 | Linear |

Berdasarkan tabel 24 dapat diketahui hasil uji linearitas untuk variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen diperoleh harga sig lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,089, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X1) memiliki hubungan yang linear dengan kepuasan konsumen (Y). Hasil uji linearitas untuk variabel harga terhadap kepuasan konsumen diperoleh harga sig 0,260 atau lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel harga (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) bersifat linear. Selanjutnya, hasil uji linearitas untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diperoleh harga sig 0,517 atau lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki hubungan yang linear dengan kepuasan konsumen (Y). Oleh karena itu, persyaratan analisis regresi ganda terpenuhi.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi yang sangat kuat atau sempurna antar variabel bebas. Untuk mengetahui apakah ada multikolinearitas atau tidak adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF kurang dari 4 maka tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan jika nilai VIF lebih dari 4 maka terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 25. Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas

| Variabel | <i>Tolerance</i> | VIF | Kesimpulan |
|--------------------|------------------|-------|---------------------------------|
| Kualitas Produk | 0,374 | 2,675 | Tidak Terjadi Multikolinearitas |
| Harga | 0,551 | 1,814 | |
| Kualitas Pelayanan | 0,507 | 1,971 | |

Berdasarkan tabel 25 dapat diketahui bahwa semua variabel mempunyai nilai VIF kurang dari 4. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas pada penelitian ini dan memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis regresi ganda.

d. Uji Homoskedastisitas

Uji homoskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi kesamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian homoskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji *Park*. Hasil dari uji homoskedastisitas ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 26. Ringkasan Hasil Uji Homoskedastisitas

| No. | Variabel | Sig F | Kesimpulan |
|-----|--|-------|-----------------------------------|
| 1. | Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan | 0,390 | Tidak Terjadi Heteroskedastisitas |

Berdasarkan tabel 26 dapat dilihat bahwa nilai Sig F 0,390 atau lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas. Dengan demikian persyaratan analisis regresi ganda terpenuhi.

5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan tiga variabel bebas. Hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 27. Ringkasan Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Variabel | Koefisien Regresi (B) | T | Sig. |
|------------------------------|-----------------------|-------|-------|
| Kualitas Produk | 0,152 | 2,608 | 0,011 |
| Harga | 0,334 | 4,239 | 0,000 |
| Kualitas Pelayanan | 0,368 | 5,915 | 0,000 |
| Konstanta = 11,326 | | | |
| R = 0,850 | | | |
| R ² = 0,722 | | | |
| F _{hitung} = 83,089 | | | |
| Sig. = 0,000 | | | |

Berdasarkan tabel 27 menunjukkan bahwa besarnya harga koefisien kualitas produk (X_1) sebesar 0,152, koefisien variabel harga (X_2) sebesar 0,334, koefisien variabel kualitas pelayanan (X_3) sebesar 0,368, dan bilangan konstanta sebesar 11,326. Dari hasil analisis regresi tersebut dapat diketahui persamaan regresi linear berganda tiga prediktor sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 11,326 + 0,152X_1 + 0,334X_2 + 0,368X_3$$

a. Uji Simultan F (Uji F)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan secara simultan pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pada taraf signifikansi 5% diperoleh F_{hitung} 83,089 dengan signifikansi F sebesar 0,000. Nilai signifikansi F yang dihasilkan kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*, sehingga hipotesis keempat diterima.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk menunjukkan pengaruh secara individu variabel bebas yang ada dalam model terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,152. Pada taraf signifikansi 5% diperoleh t_{hitung} sebesar 2,608 dengan nilai signifikansi 0,011. Nilai signifikansi yang dihasilkan kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena koefisien regresi mempunyai nilai positif maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*, sehingga hipotesis pertama diterima. Semakin tinggi kualitas produk *Garden Cafe* maka kepuasan konsumen *Garden Cafe* akan meningkat.

2) Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0,334. Pada taraf signifikansi 5% diperoleh t_{hitung} sebesar 4,239 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang dihasilkan kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena koefisien regresi memiliki nilai positif maka dapat dikatakan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan

terhadap konsumen *Garden Cafe*, sehingga hipotesis kedua diterima.

3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen *Garden Cafe*

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai koefisien regresi (b_3) sebesar 0,368. Pada taraf signifikansi 5% diperoleh t_{hitung} sebesar 5,915 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang dihasilkan kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena koefisien regresi mempunyai nilai positif maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*, sehingga hipotesis ketiga diterima. Semakin tinggi kualitas pelayanan *Garden Cafe* maka kepuasan konsumen *Garden Cafe* akan meningkat.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar persentase variabel bebas (kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama menerangkan variansi variabel terikat (kepuasan konsumen). Hasil pengujian regresi linear ganda menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,722 atau sebesar 72,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 72,2% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan,

sedangkan sisanya 27,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

d. Sumbangan Relatif (SR%) dan Sumbangan Efektif (SE%)

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda dapat diketahui besarnya Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE) masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Secara rinci nilai SR dan nilai SE dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 28. Hasil Uji Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

| Variabel Bebas | SE | SR |
|--------------------|-------|-------|
| Kualitas Produk | 17,2% | 23,8% |
| Harga | 21% | 29,1% |
| Kualitas Pelayanan | 34% | 47,1% |
| Jumlah | 72,2% | 100% |

Berdasarkan hasil analisis yang terdapat dalam tabel 28, dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk memberikan sumbangan relatif sebesar 23,8%, variabel harga memberikan sumbangan relatif sebesar 29,1%, dan variabel kualitas pelayanan memberikan sumbangan relatif sebesar 47,1% terhadap variabel kepuasan konsumen. Diketahui pula sumbangan efektif variabel kualitas produk sebesar 17,2%, variabel harga 21%, dan variabel kualitas pelayanan sebesar 34% terhadap variabel kepuasan konsumen. Sumbangan efektif total sebesar 72,2% yang berarti variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan memberikan sumbangan efektif sebesar 72,2%, sedangkan 27,8% diberikan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta.

1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta

Berdasarkan deskripsi data penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar konsumen *Garden Cafe* berpendapat bahwa kualitas produk dikategorikan pada kondisi sedang dengan persentase 61%. Sementara dalam kategori tinggi memiliki persentase 37% dan dalam kategori rendah hanya memiliki persentase 2%. Dengan melihat skor rata-rata (*mean*) yang didapat dari hasil penelitian kualitas produk sebesar 84,09 maka dapat dikatakan kualitas produk *Garden Cafe* berada pada kategori sedang.

Meskipun sebagian besar konsumen menilai kualitas produk *Garden Cafe* berada dalam kategori sedang, tetapi masih ada beberapa konsumen yang berpendapat bahwa rasa makanan yang disajikan terkadang masih berubah-ubah untuk jenis yang sama. Terkadang rasa makanannya enak, terkadang juga rasanya kekurangan atau kelebihan bumbu. Rasanya pun masih belum sesuai dengan tampilan secara visual. Selain itu, porsi makanannya pun juga kurang.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, yaitu kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan konsumen yang sedang berkunjung di *Garden Cafe*. Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,152. Pada taraf signifikansi 5% dapat diketahui t_{hitung} sebesar 2,608 dengan nilai signifikansi sebesar 0,011. Oleh karena koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang sedang berkunjung di *Garden Cafe*. Semakin tinggi kualitas produk *Garden Cafe* maka kepuasan konsumen *Garden Cafe* akan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Greifie Lumintang dan Rotinsulu Jopie J. (2015) serta Yesenia dan Edward H. Siregar (2014) di mana hasil menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan konsumen.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor pendorong kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2008: 273), kualitas produk adalah kemampuan produk dalam melaksanakan berbagai fungsi termasuk ketahanan, keterandalan, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan. Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen. Dalam teori tersebut mengindikasikan bahwa kualitas produk dapat

mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang memiliki kualitas baik.

Garden Cafe harus dapat meningkatkan kualitas produknya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menciptakan sesuatu yang baru seperti rasa yang lezat, membuat inovasi menu-menu makanan dan minuman baru untuk menghindari konsumen jenuh dengan menu yang ada, penyajian yang menarik dan dapat memuaskan kebutuhan konsumen agar konsumen kembali berkunjung ke *Garden Cafe* untuk membeli produk makanan atau minuman yang disajikan *Garden Cafe*. Dengan menciptakan kualitas produk yang bermutu, maka keberlangsungan usaha terjamin. Kualitas produk yang bermutu dapat membantu *Garden Cafe* menarik konsumen baru dan menciptakan kepuasan konsumen sehingga akan mempertahankan konsumen yang ada. Dengan demikian, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Apabila kualitas produk *Garden Cafe* ditingkatkan maka kepuasan konsumen *Garden Cafe* akan meningkat.

2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta

Berdasarkan deskripsi data penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar konsumen *Garden Cafe* memberikan penilaian terhadap variabel harga termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 61%. Disusul dengan kategori tinggi sebesar 32%, kemudian dalam kategori rendah dengan persentase 7%. Berdasarkan komentar yang ditulis dalam

kuesioner terdapat konsumen yang mengeluhkan harga yang ditetapkan *Garden Cafe* belum sesuai dengan porsi makanan. Dengan melihat skor rata-rata (*mean*) yang didapat dari hasil penelitian variabel harga sebesar 36,27 maka dapat dikatakan harga yang ditetapkan *Garden Cafe* berada pada kategori sedang.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis kedua diterima, yaitu harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang sedang berkunjung di *Garden Cafe*. Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0,334. Pada taraf signifikansi 5% dapat diketahui t_{hitung} sebesar 4,239 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang sedang berkunjung di *Garden Cafe*. Pada tingkat harga tertentu, apabila manfaat yang dirasakan konsumen *Garden Cafe* meningkat, maka nilainya akan meningkat. Dengan demikian, apabila nilai yang dirasakan konsumen *Garden Cafe* semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari Prasetio (2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. TIKI Cabang Semarang)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. TIKI Cabang

Semarang. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya.

Harga juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kotler dan Armstrong (2008: 345) mengatakan bahwa harga merupakan sejumlah nilai yang dibebankan atas suatu produk atau jasa yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh keuntungan dari menggunakan produk atau jasa. Murah atau mahal nya harga suatu produk atau jasa sifatnya relatif. Harga yang terlalu tinggi tanpa diimbangi dengan kualitas yang baik maka dapat menimbulkan kekecewaan konsumen. Dengan demikian, dalam menetapkan harga, pemilik usaha harus menyesuaikan harga dengan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, pemilik usaha juga perlu membandingkan harga yang ditetapkan dengan harga produk atau jasa serupa yang diproduksi atau ditawarkan oleh pesaing. Hal ini dimaksudkan agar harga yang ditentukan oleh perusahaan tersebut tidak terlalu tinggi atau sebaliknya.

Tjiptono (1997: 151) mengungkapkan bahwa harga sering digunakan sebagai indikator nilai oleh konsumen bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Pada tingkat harga tertentu, apabila manfaat yang dirasakan konsumen meningkat, maka nilainya akan meningkat. Dengan demikian, apabila nilai yang dirasakan konsumen semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan konsumen.

Setiap usaha dalam bidang kuliner pasti memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, baik dari segi tempat, fasilitas, menu, dan tentunya harga yang ditawarkan. Pemilik *Garden Cafe* harus pandai dalam menghitung laba sehingga dapat menetapkan harga makanan dan minuman dengan tepat agar konsumen tidak merasa kemahalan. Harga yang ditetapkan *Garden Cafe* juga harus disesuaikan dengan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Hal ini akan membuat konsumen yang berkunjung ke *Garden Cafe* merasa puas.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta

Berdasarkan deskripsi data penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar konsumen *Garden Cafe* berpendapat bahwa kualitas pelayanan dikategorikan pada kondisi sedang dengan persentase 71%. Menurut komentar yang ditulis dalam kuesioner beberapa responden berpendapat bahwa pelayan *Garden Cafe* dalam melayani pelanggan cukup baik, tetapi pelayanannya harus lebih ditingkatkan. Sementara persentase konsumen yang menilai kualitas pelayanan *Garden Cafe* dalam kategori tinggi sebesar 28% dan dalam kategori rendah hanya sebesar 1%. Dengan melihat skor rata-rata (*mean*) yang didapat dari hasil penelitian kualitas produk sebesar 67,88 maka dapat dikatakan kualitas pelayanan *Garden Cafe* berada pada kategori sedang.

Meskipun sebagian besar konsumen menilai kualitas pelayanan *Garden Cafe* sudah lumayan baik, tetapi masih ada beberapa konsumen

yang mengeluh. Berdasarkan komentar yang ditulis dalam kuesioner beberapa konsumen berpendapat bahwa pelayanan *Garden Cafe* masih belum maksimal. Pelayan *Garden Cafe* masih lamban dalam melayani konsumen. Selain itu, beberapa konsumen juga menilai kebersihan meja kurang terjaga. Tempat parkir juga kurang luas. Koneksi *wifi* pun juga masih lambat.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang sedang berkunjung di *Garden Cafe*. Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai koefisien regresi (b_3) sebesar 0,368. Pada taraf signifikansi 5% dapat diketahui t_{hitung} sebesar 5,915 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang sedang berkunjung di *Garden Cafe*. Semakin tinggi kualitas pelayanan *Garden Cafe* maka kepuasan konsumen *Garden Cafe* akan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari Prasetyo (2012), Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2009), serta dan Greifia Lumintang dan Rotinsulu Jopie J. (2015). Hasil penelitian yang mereka lakukan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Akan tetapi, hal ini berbeda dengan

penelitian yang dilakukan oleh Yesenia dan Edward H. Siregar (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat disebabkan karena ada variabel lain yang lebih mempengaruhi kepuasan konsumen seperti kualitas produk, harga, ataupun fasilitas.

Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2010: 154) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan/konsumen. Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli atau menggunakan jasa tersebut. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melampaui harapan konsumen. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan yang berkualitas dan ideal. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah atau tidak sesuai dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk dan akan mengecewakan konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang perlu diperhatikan serius oleh pemilik usaha, tak terkecuali *Garden Cafe*. Beberapa saran dari konsumen mengatakan sebaiknya peralatan makan yang kotor maupun sisa makanan segera dibersihkan dari meja, baik saat konsumen sudah meninggalkan tempat makan maupun saat konsumen masih ingin

beristirahat sejenak. Hal ini agar konsumen menjadi lebih nyaman saat ingin beristirahat sejenak sebelum pergi atau sebelum memesan kembali. Selain itu, pelayan *Garden Cafe* sebaiknya lebih cepat dan tanggap dalam melayani konsumen. Beberapa konsumen juga menyarankan bahwa sebaiknya tempat parkir *Garden Cafe* diperluas.

Garden Cafe menjadi tempat kuliner dengan jumlah pengunjung terbanyak adalah mahasiswa sehingga fasilitas *wifi* menjadi salah satu kebutuhan yang penting bagi konsumen. Namun, beberapa konsumen masih mengeluhkan koneksi *wifi* di *Garden Cafe* masih lambat. Untuk itu, sebaiknya pihak *Garden Cafe* meningkatkan kinerja fasilitas *wifi* sehingga dapat membuat konsumen merasa lebih betah berada di *Garden Cafe*. Beberapa konsumen juga memberikan saran agar password *wifi* diberikan di tempat yang strategis supaya konsumen tidak perlu menanyakan ke kasir.

Berdasarkan kritik dan saran yang diberikan beberapa konsumen, *Garden Cafe* masih perlu melakukan pembenahan terkait pelayanan yang diberikan guna menciptakan pelayanan yang berkualitas baik. Pelayanan yang berkualitas baik dapat membantu *Garden Cafe* menarik konsumen baru dan menciptakan kepuasan konsumen sehingga akan mempertahankan konsumen yang ada. Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis terhadap variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis menunjukkan secara bersama-sama kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai R yang memiliki nilai positif dan nilai signifikansi 0,000 atau kurang dari 0,05.

Secara simultan ketiga variabel bebas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*. Besarnya pengaruh ketiga variabel bebas tersebut terhadap kepuasan konsumen adalah 72,2%. Namun, masih terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Total nilai variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu sebesar 27,8%. Jadi, dengan melihat besarnya pengaruh ketiga variabel bebas tersebut terhadap kepuasan konsumen maka sudah sepatutnya ketiga variabel tersebut menjadi perhatian khusus bagi pihak pengelola *Garden Cafe* dalam rangka meningkatkan mutu kualitas produk dan pelayanan.

Berdasarkan analisis data juga diketahui sumbangan efektif dan sumbangan relatif masing-masing variabel bebas. Sumbangan efektif variabel kualitas produk sebesar 17,2%, sumbangan efektif variabel harga

sebesar 21%, dan sumbangan efektif variabel kualitas pelayanan sebesar 34% terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*. Diketahui pula sumbangan relatif variabel kualitas produk sebesar 23,8%, sumbangan relatif variabel harga sebesar 29,1%, dan sumbangan relatif variabel kualitas pelayanan sebesar 47,1% terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Garden Cafe* memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe* dibandingkan dengan variabel kualitas produk dan harga.

Kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dalam memuaskan konsumen, maka akan menyebabkan kepuasan konsumen yang tinggi pula (Kotler & Keller, 2009: 144). Harga juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Apabila harga yang ditetapkan oleh pemilik usaha tidak sesuai dengan manfaat produk atau jasa, maka hal itu dapat menurunkan tingkat kepuasan konsumen. Sebaliknya, jika harga yang ditetapkan oleh pemilik usaha sesuai dengan manfaat yang diterima maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. Pada tingkat harga tertentu, jika manfaat yang dirasakan meningkat, maka nilainya akan meningkat pula. Apabila nilai yang dirasakan konsumen semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan konsumen yang maksimal (Tjiptono, 1997: 151). Kualitas pelayanan pun juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2010: 154) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai sesuatu yang secara konsisten

dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan/konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan konsumen sesuai atau bahkan melampaui harapan konsumen, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan koefisien regresi (b_1) sebesar 0,152, nilai t_{hitung} sebesar 2,608 dengan nilai signifikansi sebesar 0,011. Koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas produk *Garden Cafe* maka kepuasan konsumen *Garden Cafe* akan meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan koefisien regresi (b_2) sebesar 0,334, nilai t_{hitung} sebesar 4,239 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pada tingkat harga tertentu, apabila manfaat yang dirasakan konsumen *Garden Cafe* meningkat, maka nilainya akan meningkat. Dengan demikian, apabila nilai yang dirasakan konsumen *Garden Cafe* semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan konsumen.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan koefisien regresi (b_3) sebesar 0,368, nilai t_{hitung} sebesar 5,915 dengan nilai signifikansi 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan *Garden Cafe* maka kepuasan konsumen *Garden Cafe* akan meningkat.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian dengan uji F yang diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 83,089 dengan nilai signifikansi F sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05. Hasil pengujian regresi linear ganda menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,722 atau sebesar 72,2%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya sumbangan efektif dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat. Sumbangan efektif tersebut berarti kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan mempengaruhi 72,2% kepuasan konsumen, sedangkan sisanya sebesar 27,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi *Garden Cafe*

- a. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Meskipun kualitas produk berada pada kategori sedang tetapi masih terdapat konsumen yang mengeluhkan rasa makanan yang disajikan masih berubah-ubah dan belum sesuai dengan tampilan secara visual serta porsi makanannya pun kurang. Oleh karena itu, rasa makanan yang disajikan oleh *Garden Cafe* harus konsisten setiap harinya. Makanan yang telah dimasak sebaiknya dicicipi terlebih dahulu untuk mengevaluasi kembali rasa dari makanan tersebut. Selain itu, porsi makanan perlu ditambah dengan disesuaikan dengan harganya. Dengan meningkatkan kualitas produk maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.
- b. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat konsumen yang mengeluhkan harga yang ditetapkan *Garden Cafe* mahal dan belum sesuai dengan porsinya. Oleh karena itu, *Garden Cafe* sebaiknya tetap memperhatikan harga yang ditetapkan. Harga makanan dan minuman yang terjangkau menjadi salah satu hal yang dapat menarik perhatian

konsumen. *Garden Cafe* harus benar-benar tepat dalam menetapkan harga dengan diimbangi kualitas makanan dan minuman yang baik. Hal ini dilakukan agar dapat menciptakan kepuasan konsumen.

- c. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat konsumen yang mengeluhkan pelayanan kepada konsumen lambat, pelayan tidak segera membersihkan peralatan makan yang kotor di meja, tempat parkir kurang luas, dan konsumen menyarankan kepada pelayan untuk tanggap dalam melayani konsumen, dan koneksi *wifi* diperlancar serta menempatkan password *wifi* di tempat strategis. Oleh karena itu, *Garden Cafe* sebaiknya meningkatkan kecepatan, keramahan, dan ketanggapan pelayan agar lebih handal dan responsif dalam melayani konsumen, apabila konsumen selesai memesan pelayan hendaknya segera membersihkan peralatan makan yang kotor di meja. *Garden Cafe* juga sebaiknya meningkatkan kinerja fasilitas *wifi*, menempatkan password *wifi* di tempat yang strategis, dan memperluas lahan parkir. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti

Meskipun hasil penelitian ini mendukung teori yang ada, tetapi masih terdapat perbedaan hasil penelitian dengan penelitian terdahulu pada variabel kualitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk peneliti yang akan

melakukan penelitian sejenis sebaiknya meneliti pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara lebih mendalam. Selain itu, peneliti selanjutnya sebaiknya juga menambahkan variabel lain yang belum tercantum dalam penelitian ini karena masih terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti lokasi, promosi, dan lain-lain sehingga diperoleh model statistik yang baik.

C. Keterbatasan Penelitian

Untuk penelitian lebih lanjut terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya perlu melihat beberapa keterbatasan yang ada pada penelitian sebelumnya. Keterbatasan penelitian yang ada pada penelitian ini antara lain:

1. Peneliti hanya meneliti kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan sehingga dalam penelitian ini hanya dapat memberikan informasi sebesar pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*, sedangkan faktor lain tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, untuk peneliti selanjutnya perlu meneliti lebih lanjut variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti lokasi, promosi, dan lain-lain.
2. Penelitian ini hanya meneliti satu tempat kuliner. Sebaiknya apabila terdapat peneliti selanjutnya dapat direferensikan untuk menggunakan lebih dari satu tempat penelitian yang sejenis. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui perbandingan pengaruh variabel yang digunakan antar tempat kuliner yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi, & Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, Mei – Agustus 2010, Hal. 114-126, ISSN: 0854-3844.
- Assauri, S. (2012). *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Azwar, S. (2009). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto, & I. Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Engel, J.F., R. D. Blackwell, & P. W. Miniard. (1994). *Perilaku Konsumen Jilid 1*. (Terjemahan F.X. Budiyanto). Jakarta: Binarupa Aksara. (Edisi asli diterbitkan tahun 1992 oleh The Dryden Press).
- Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. (2011). *Laporan Pertanggungjawaban Pengurus Kopma UNY Periode 2010*. Yogyakarta: Kopma UNY.
- Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. (2012). *Laporan Pertanggungjawaban Pengurus Kopma UNY Periode 2011*. Yogyakarta: Kopma UNY.
- Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. (2013). *Laporan Pertanggungjawaban Pengurus Kopma UNY Periode 2012*. Yogyakarta: Kopma UNY.
- Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. (2014). *Laporan Pertanggungjawaban Pengurus Kopma UNY Periode 2013*. Yogyakarta: Kopma UNY.
- Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. (2015). *Laporan Pertanggungjawaban Pengurus Kopma UNY Periode 2014*. Yogyakarta: Kopma UNY.
- Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. (2016). *Laporan Pertanggungjawaban Pengurus Kopma UNY Periode 2015*. Yogyakarta: Kopma UNY.

- Kotler, P. (1988). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Jilid 2*. (Terjemahan Jaka Wasana). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 1988 oleh Prentice Hall Inc.).
- Kotler, P., & G. Amstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. (Terjemahan Bob Sabran). Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2008 oleh Pearson Education Inc. Pearson Prentice Hall).
- Kotler, P., & K.L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. (Terjemahan Bob Sabran). Cetakan Ketigabelas. Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2009 oleh Pearson Education Inc. New Jersey Upper Saddle River).
- Kotler, P., & K.L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. (Terjemahan Bob Sabran). Cetakan Ketigabelas. Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2009 oleh Pearson Education Inc. New Jersey Upper Saddle River).
- Kuncoro, M. (2001). *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Lovelock, C., J. Wirtz, & J. Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa Jilid II*. (Terjemahan Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2007 oleh Pearson Education, Inc. Upper Saddle River, New Jersey).
- Lumintang, G., & R. Jopie J. (2015). Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 3 No. 1, Maret 2015, Hal. 1291-1302, ISSN: 2303-1174.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mowen, J. C., & M. Minor. (2002). *Perilaku Konsumen Jilid I*. (Terjemahan Lina Salim). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2001 oleh Harcourt College Publisher).
- Mowen, J. C., & M. Minor. (2002). *Perilaku Konsumen Jilid II*. (Terjemahan Dwi Kartini Yahya). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2001 oleh Harcourt College Publisher).
- Muhson, A. (2005). *Diktat Mata Kuliah Aplikasi Komputer*. Yogyakarta: FIS UNY.
- Muhson, A. (2015). *Pedoman Praktikum Aplikasi Komputer Lanjut*. Yogyakarta: FE UNY.

- Peter, J. P., & J. C. Olson. (1999). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid I*. (Terjemahan Yati Sumiharti). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 1996 oleh Richard D. Irwin, Inc.).
- Prasetio, Ari. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, Vol. 1 No. 4, Agustus 2012.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Simamora, H. (2000). *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid I*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, H. (2000). *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid II*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2003). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & A. Diana. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & G. Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Widodo, T. (2016). Pengaruh Brand Image, Atribut Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario di Kulon Progo. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Wood, M. B. (2009). *Buku Panduan Perencanaan Pemasaran, Edisi Ketiga*. (Terjemahan Benyamin Molan). Jakarta: PT. Indeks. (Edisi asli diterbitkan tahun 2008 oleh Pearson Education Inc. New Jersey Upper Saddle River).
- Yesenia, & E. H. Siregar. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, Vol. 5 No. 3, Desember 2014, Hal. 183-199.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian

KATA PENGANTAR

Kepada Yth.

Bpk/Ibu/Sdr.....

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi (TAS) yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa (Kopma) Universitas Negeri Yogyakarta”**, maka saya:

Nama : Rina Sukmawati

NIM : 13804241063

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Pendidikan Ekonomi

Bermaksud untuk memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu guna mengisi angket ini untuk keperluan penelitian. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr merupakan pendapat pribadi sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Sdr alami. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban dianggap benar.

Identitas dan keterangan yang telah Bapak/Ibu/Sdr berikan akan dijaga kerahasiaannya, sehingga tidak perlu ragu untuk memberikan jawaban karena hanya untuk kepentingan penelitian menyusun skripsi.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr dalam meluangkan waktu untuk mengisi angket ini peneliti mengucapkan terimakasih.

Peneliti



Rina Sukmawati

NIM. 13804241063

ANGKET PENELITIAN

A. Identitas Responden

1. Nama :.....

Pilihlah jawaban yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X).

2. Jenis Kelamin:

a. Laki-laki

b. Perempuan

3. Apakah Anda Pelajar/Mahasiswa?

a. YA (Teruskan ke nomor 5)

b. TIDAK (Teruskan ke nomor 6, 7, dan 8)

4. Berapa uang saku Saudara per bulan?

.....

5. Pekerjaan responden:

a. PNS

b. Wiraswasta

c. Pegawai BUMN

d. Pensiunan

e. Lain-lain (sebutkan):

6. Berapa penghasilan Anda per bulan?

.....

7. Pendidikan terakhir:

a. Tidak Tamat SD sederajat

b. Tamat SD sederajat

c. Tidak Tamat SMP sederajat

d. Tamat SMP sederajat

e. Tidak Tamat SMA/SMK sederajat

f. Tamat SMA/SMK sederajat

g. Tidak Tamat Akademi/Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3)

h. Tamat Akademi/Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3)

B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan/perasaan diri Anda, dengan cara memberi tanda *check list* (✓) pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan:

Sangat Setuju : SS

Setuju : S

Netral : N

Tidak Setuju : TS

Sangat Tidak Setuju : STS

1. Kualitas Produk

| No. | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|-----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | Makanan yang dihidangkan oleh <i>Garden Cafe</i> rasanya lebih enak dibandingkan dengan tempat makan lain yang menyediakan makanan sejenis. | | | | | |
| 2 | Varian produk makanan yang disajikan oleh <i>Garden Cafe</i> menarik untuk dicoba. | | | | | |
| 3 | Varian minuman yang disajikan oleh <i>Garden Cafe</i> <u>tidak</u> menarik untuk dicoba. | | | | | |
| 4 | Porsi makanan yang disajikan oleh <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan keinginan/kebutuhan konsumen. | | | | | |
| 5 | Porsi minuman yang disajikan oleh <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan keinginan/kebutuhan konsumen. | | | | | |
| 6 | Tampilan makanan yang disajikan <i>Garden Cafe</i> menarik. | | | | | |
| 7 | Tampilan minuman yang disajikan <i>Garden Cafe</i> menarik. | | | | | |
| 8 | <i>Garden Cafe</i> menyajikan menu makanan yang bervariasi. | | | | | |
| 9 | <i>Garden Cafe</i> menyajikan menu minuman yang bervariasi. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Penyajian makanan yang disajikan tertata rapi. | | | | | |
| 11 | Makanan yang disediakan <i>Garden Cafe</i> higienis/sehat. | | | | | |
| 12 | Minuman yang disediakan <i>Garden Cafe</i> higienis/sehat. | | | | | |
| 13 | Aneka makanan yang disajikan <i>Garden Cafe</i> menggugah selera. | | | | | |
| 14 | Aneka minuman yang disajikan <i>Garden Cafe</i> menggugah selera. | | | | | |
| 15 | Jenis makanan yang disajikan <u>tidak</u> sesuai dengan selera konsumen. | | | | | |
| 16 | Jenis minuman yang disajikan <u>tidak</u> sesuai dengan selera konsumen. | | | | | |
| 17 | Makanan yang disajikan oleh <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan menu yang ditawarkan. | | | | | |
| 18 | Minuman yang disajikan oleh <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan menu yang ditawarkan. | | | | | |
| 19 | Rasa makanan yang disajikan <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan tampilan visual. | | | | | |
| 20 | Rasa minuman yang disajikan <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan tampilan visual. | | | | | |
| 21 | Penyajian makanan <i>Garden Cafe</i> menarik. | | | | | |
| 22 | Penyajian minuman <i>Garden Cafe</i> <u>tidak</u> menarik. | | | | | |
| 23 | Makanan di <i>Garden Cafe</i> beraroma sedap. | | | | | |
| 24 | Makanan yang disajikan <i>Garden Cafe</i> memiliki ciri khas. | | | | | |
| 25 | Minuman yang disajikan <i>Garden Cafe</i> memiliki ciri khas. | | | | | |
| 26 | Makanan yang disajikan <i>Garden Cafe</i> bergizi. | | | | | |
| 27 | Minuman yang disajikan <i>Garden Cafe</i> aman dikonsumsi. | | | | | |
| 28 | Mutu makanan yang disajikan <i>Garden</i> | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | <i>Cafe</i> sesuai dengan keinginan Anda. | | | | | |
| 29 | Mutu minuman yang disajikan <i>Garden Cafe</i> <u>belum</u> sesuai dengan keinginan Anda. | | | | | |
| 30 | Produk makanan yang dijual di <i>Garden Cafe</i> paling unggul di antara pesaing sekitar. | | | | | |
| 31 | Produk minuman yang ditawarkan di <i>Garden Cafe</i> paling unggul di antara pesaing sekitar. | | | | | |

2. Harga

| No. | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|-----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | Harga makanan yang ditetapkan <i>Garden Cafe</i> terjangkau untuk konsumen seperti saya. | | | | | |
| 2 | Harga minuman yang ditetapkan <i>Garden Cafe</i> murah. | | | | | |
| 3 | Harga yang ditetapkan <i>Garden Cafe</i> wajar. | | | | | |
| 4 | Harga makanan <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan rasa makanan. | | | | | |
| 5 | Harga minuman <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan rasa minuman. | | | | | |
| 6 | Porsi makanan sebanding dengan harga yang dibayarkan. | | | | | |
| 7 | Harga yang ditetapkan oleh <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan mutu produk. | | | | | |
| 8 | Harga yang ditetapkan oleh <i>Garden Cafe</i> lebih murah dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang sejenis. | | | | | |
| 9 | Harga yang ditetapkan <i>Garden Cafe</i> lebih mahal dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang menjual produk sejenis. | | | | | |
| 10 | Dengan harga yang saya bayarkan, saya memperoleh kenyamanan saat berkunjung ke <i>Garden Cafe</i> . | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 11 | Dengan harga yang saya bayarkan, saya mendapatkan pelayanan yang memuaskan. | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|

3. Kualitas Pelayanan

| No. | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|-----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | <i>Garden Cafe</i> memiliki tempat yang bersih. | | | | | |
| 2 | Ruangan <i>Garden Cafe</i> tertata rapi. | | | | | |
| 3 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> berpenampilan rapi dan menarik. | | | | | |
| 4 | Kondisi ruangan <i>Garden Cafe</i> memberikan kenyamanan. | | | | | |
| 5 | Fasilitas pelengkap (meja, kursi, wastafel, dll) yang disediakan <i>Garden Cafe</i> dalam keadaan baik. | | | | | |
| 6 | Koneksi WiFi cepat. | | | | | |
| 7 | <i>Garden Cafe</i> memiliki tempat parkir yang luas. | | | | | |
| 8 | Pemesanan makanan dan minuman di <i>Garden Cafe</i> dilayani dengan cepat. | | | | | |
| 9 | Pelayan <i>Garden Cafe</i> memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan. | | | | | |
| 10 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> <u>lamban</u> dalam menangani pesanan. | | | | | |
| 11 | Kasir <i>Garden Cafe</i> menghitung harga pemesanan dengan cermat. | | | | | |
| 12 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> selalu siap ketika dibutuhkan. | | | | | |
| 13 | Pengunjung tidak perlu menunggu terlalu lama dari memesan sampai makanan disajikan. | | | | | |
| 14 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> selalu tanggap terhadap keluhan yang diajukan konsumen. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 15 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> <u>belum</u> mampu memberikan pelayanan secara cepat kepada konsumen. | | | | | |
| 16 | <i>Garden Cafe</i> <u>tidak</u> menyediakan kotak saran atau nomor telepon yang dapat dihubungi untuk menyampaikan saran/keluhan konsumen. | | | | | |
| 17 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> memberikan pelayanan dengan sopan. | | | | | |
| 18 | Keamanan parkir terjamin. | | | | | |
| 19 | <i>Garden Cafe</i> menyediakan produk makanan yang halal. | | | | | |
| 20 | <i>Garden Cafe</i> menyediakan produk minuman yang <u>tidak</u> halal. | | | | | |
| 21 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> memberikan pelayanan yang nyaman bagi Anda. | | | | | |
| 22 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> ramah saat memberikan pelayanan kepada konsumen. | | | | | |
| 23 | Pelayan <i>Garden Cafe</i> memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. | | | | | |
| 24 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> memberikan perhatian serius ketika tempat penuh. | | | | | |
| 25 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan konsumen. | | | | | |
| 26 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> <u>tidak</u> memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan Anda. | | | | | |

4. Kepuasan Konsumen

| No. | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|-----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | Saya merasa puas setelah menikmati makanan di <i>Garden Cafe</i> . | | | | | |
| 2 | Saya merasa puas setelah menikmati minuman di <i>Garden Cafe</i> . | | | | | |
| 3 | Saya merasa puas dengan harga yang ditetapkan oleh <i>Garden Cafe</i> . | | | | | |
| 4 | Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan <i>Garden Cafe</i> . | | | | | |
| 5 | Saya memperoleh pengalaman lebih baik dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang sejenis. | | | | | |
| 6 | Pelayan memberikan pelayanan yang baik. | | | | | |
| 7 | Makanan yang disediakan <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan selera saya. | | | | | |
| 8 | Minuman yang disediakan <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan selera saya. | | | | | |
| 9 | Fasilitas penunjang yang diberikan sangat memadai. | | | | | |
| 10 | Saya berminat untuk berkunjung kembali ke <i>Garden Cafe</i> karena produk yang disajikan memuaskan. | | | | | |
| 11 | Saya berminat untuk berkunjung kembali ke <i>Garden Cafe</i> karena harga yang ditetapkan <i>cafe</i> lebih murah dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang sejenis. | | | | | |
| 12 | Saya berminat untuk berkunjung kembali ke <i>Garden Cafe</i> karena pelayanannya memuaskan. | | | | | |
| 13 | Apabila <i>Garden Cafe</i> mempertahankan produk makanannya saya <u>tidak</u> akan membeli lagi. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 14 | Apabila <i>Garden Cafe</i> mempertahankan produk minumannya saya <u>tidak</u> akan membeli lagi. | | | | | |
| 15 | Saya merekomendasikan <i>Garden Cafe</i> sebagai salah satu tempat tujuan kuliner kepada kenalan saya karena produk yang disajikan sangat memuaskan. | | | | | |
| 16 | Saya merekomendasikan <i>Garden Cafe</i> sebagai salah satu tempat tujuan kuliner kepada kenalan saya karena harga yang ditetapkan oleh pihak <i>cafe</i> lebih murah dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang sejenis. | | | | | |
| 17 | Saya merekomendasikan <i>Garden Cafe</i> sebagai salah satu tempat tujuan kuliner kepada kenalan saya karena pelayanannya sangat memuaskan. | | | | | |
| 18 | Saya <u>tidak</u> merekomendasikan <i>Garden Cafe</i> sebagai tempat kuliner kepada kenalan saya. | | | | | |

Komentar dan Saran:

TERIMAKASIH

Lampiran 2. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian

HASIL UJI COBA INSTRUMEN KUALITAS PRODUK

| No | Nomor Butir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Skor Total |
|----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 73 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 115 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 105 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 99 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 112 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 100 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 96 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 99 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 100 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 103 |
| 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 88 |
| 12 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 105 |
| 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 111 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 111 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 108 |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 126 |
| 17 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 107 |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 120 |
| 19 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 110 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|
| 20 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 99 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 107 | |
| 22 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 97 | |
| 23 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 114 | |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 114 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 117 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 111 |
| 27 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 122 | |
| 28 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 110 | |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 114 | |
| 30 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 109 | |

HASIL UJI COBA INSTRUMEN VARIABEL HARGA

| No | Nomor Butir | | | | | | | | | | | Skor Total |
|----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 26 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 36 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 33 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 33 |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 33 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 38 |
| 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 26 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 42 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 33 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 41 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 39 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 32 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 32 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 35 |
| 25 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 41 |
| 26 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 34 |
| 27 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 43 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 40 |
| 30 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 34 |

HASIL UJI COBA INSTRUMEN KUALITAS PELAYANAN

| No | Nomor Butir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Skor Total |
|----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | |
| 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 67 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 84 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 90 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 81 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 84 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 96 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 92 |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 90 |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 77 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 85 |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 78 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 95 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 92 |
| 14 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 86 |
| 15 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 103 |
| 17 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 102 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 88 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 78 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 81 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 85 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 86 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 80 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 92 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 119 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 29 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 86 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 93 |

HASIL UJI COBA INSTRUMEN KEPUASAN KONSUMEN

| No | Nomor Butir | | | | | | | | | | | | | | | | | | Skor Total |
|----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | |
| 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 40 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 58 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 63 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 58 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 57 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 58 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 59 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 61 |
| 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 41 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 68 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 55 |
| 15 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 72 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 68 |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 74 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 72 |
| 20 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 65 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 55 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 62 |
| 24 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 62 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 71 |
| 26 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 76 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 72 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 66 |

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Instrumen

HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN KUALITAS PRODUK

| Correlations | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | Skor _Total |
| b1 | Pearson Corr elati on | 1 | ,405* | ,1165* | ,4511 | ,2700 | ,2190 | ,2349 | ,3073 | ,0563 | -,1211 | -,0777 | ,3455 | ,3466 | ,0677 | ,1622 | ,4255* | ,2211 | ,3844* | ,1099 | ,1644 | ,0666 | ,3811* | ,2211 | ,3566 | ,1699 | ,1655 | ,2066 | ,1455 | ,1133 | ,0888 | ,491* |
| | Sig. (2- taile d) | | ,0266 | ,5222 | ,0122 | ,1400 | ,2455 | ,0633 | ,7022 | ,7688 | ,5444 | ,6877 | ,0622 | ,0611 | ,7255 | ,3933 | ,0900 | ,5666 | ,3677 | ,5666 | ,3700 | ,0833 | ,2411 | ,0344 | ,3722 | ,3844 | ,2455 | ,4744 | ,5433 | ,6455 | ,0066 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b2 | Pearson Corr elati on | ,405* | 1 | ,0366 | ,1199 | ,1555 | ,0720 | ,577* | ,744* | ,2600 | -,1100 | -,030* | ,493* | ,577* | ,2277 | ,2676 | ,5266* | ,4766* | ,2411 | ,430* | ,0744 | ,0244 | ,4534* | ,5333* | ,4288* | ,441* | ,4877* | ,5099* | ,5299* | ,1777 | ,1211 | ,708* |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------|----|------|
| b3 | Sig. (2- taile d) | ,0 2 6 | | ,8 5 2 | ,2 9 2 | ,3 2 7 | ,5 0 9 | ,9 5 7 | ,0 0 1 | ,0 0 0 | ,1 6 6 | ,5 6 2 | 1, 0 0 0 | ,0 0 6 | ,0 0 1 | ,2 2 7 | ,1 4 1 | ,0 0 3 | ,0 0 8 | ,1 9 9 | ,0 1 8 | ,6 9 7 | ,9 0 2 | ,0 1 2 | ,0 0 2 | ,0 1 8 | ,0 1 5 | ,0 0 6 | ,0 0 4 | ,0 0 3 | ,0 0 9 | ,3 4 9 | ,5 2 4 | ,000 | | |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | | 30 | |
| | Pear son Corr elati on | ,1 1 6 | ,0 3 6 | | ,1 9 6 | ,1 6 5 | ,1 7 9 | ,2 7 5 | - 1 6 | - 1 2 | ,0 1 9 | - 2 9 | - 2 3 | - 0 4 | ,1 5 3 | ,4 3 5* | ,4 1 9* | ,0 7 1 | - 0 5 | ,2 5 7 | ,1 6 2 | - 0 1 | ,5 3 4* | ,0 3 4 | ,0 6 4 | ,0 7 4 | - 0 1 | ,1 8 3 | ,0 3 7 | ,1 0 5 | ,0 1 8 | ,0 0 0 | ,256 | | | |
| | Sig. (2- taile d) | ,5 4 2 | ,8 5 2 | | ,2 9 8 | ,3 8 2 | ,3 4 5 | ,1 4 2 | ,5 4 2 | ,3 9 4 | ,9 2 0 | ,1 2 1 | ,1 4 5 | ,8 1 0 | ,4 1 8 | ,0 6 1 | ,0 2 8 | ,7 0 4 | ,7 7 0 | ,1 7 0 | ,3 9 4 | ,9 2 0 | ,0 0 2 | ,8 6 0 | ,7 3 6 | ,6 9 6 | ,9 1 0 | ,3 3 4 | ,8 8 2 | ,5 8 2 | ,9 2 5 | 1, 0 0 0 | | | | ,172 |
| N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | | 3 0 | | |
| Pear son Corr elati on | ,4 5 5* | ,1 9 9 | ,1 9 6 | | ,8 3 4* | ,1 0 6 | ,0 9 5 | ,3 3 0 | ,1 4 4 | - 1 3 | - 2 3 | - 2 9 | ,1 3 6 | ,2 3 9 | ,1 6 4 | ,2 8 4 | ,1 1 2 | - 0 2 | ,1 8 9 | - 0 1 | - 1 1 | ,2 7 7 | ,1 2 6 | ,2 4 8 | ,2 6 0 | - 1 8 | - 1 7 | ,1 7 8 | ,0 2 5 | ,1 9 7 | ,2 6 3 | ,338 | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| b5 | Sig. (2- taile d) | ,0 1 2 | ,2 9 2 | ,2 9 8 | | ,0 0 0 | ,5 7 6 | ,6 1 8 | ,0 7 5 | ,4 4 8 | ,4 7 0 | ,2 1 9 | ,1 2 0 | ,4 7 3 | ,2 1 6 | ,3 7 1 | ,1 2 9 | ,5 5 4 | ,8 8 9 | ,3 1 6 | ,9 4 5 | ,5 4 9 | ,1 3 8 | ,5 0 7 | ,1 8 6 | ,1 6 6 | ,3 3 5 | ,3 4 8 | ,3 4 8 | ,8 9 4 | ,2 9 6 | ,1 6 0 | ,067 |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | ,2 6 1 | ,1 8 5 | ,1 6 5 | ,8 3 4* * | | ,0 7 0 | ,1 1 1 | ,5 0 8* * | ,2 5 8 | - 0 2 | - 2 5 | - 2 8 | ,0 9 0 | ,1 0 8 | - 0 6 | ,1 0 0 | ,0 9 2 | ,0 7 7 | ,0 3 0 | ,0 5 6 | ,0 1 5 | ,0 9 6 | ,1 0 4 | ,2 8 0 | ,1 8 3 | - 2 1 | - 0 5 | ,1 2 9 | ,1 4 3 | ,2 3 1 | ,2 1 9 | ,272 |
| | Sig. (2- taile d) | ,1 6 4 | ,3 2 7 | ,3 8 2 | ,0 0 0 | ,7 1 2 | ,5 9 5 | ,0 0 4 | ,1 6 9 | ,9 1 0 | ,2 5 4 | ,1 2 4 | ,6 3 6 | ,5 7 1 | ,8 9 3 | ,9 3 0 | ,3 9 8 | ,6 2 8 | ,6 8 6 | ,8 7 4 | ,4 1 0 | ,6 1 5 | ,5 8 6 | ,1 3 4 | ,3 3 3 | ,2 6 3 | ,7 8 7 | ,4 9 9 | ,4 5 0 | ,4 9 0 | ,4 9 2 | ,2 4 6 | ,146 |
| b6 | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | ,2 7 0 | ,1 2 5 | ,1 7 9 | ,1 0 6 | ,0 7 0 | ,8 2 9* * | ,2 7 4 | ,1 1 8 | ,3 4 7 | ,2 3 1 | ,2 9 0 | ,1 9 7 | ,1 4 0 | ,2 4 7 | ,2 4 5 | ,4 7 1* | ,4 9 1* | ,5 1 4* | ,4 0 6* | ,6 0 2* | ,3 7 2* | ,3 6 2* | ,2 7 9 | ,1 4 7 | ,1 8 2 | ,1 7 8 | ,2 2 2 | ,4 0 7* | - 0 2 | ,0 7 4 | ,0 7 4 | ,621* * |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|-------|--------------|------|
| b7 | Sig. (2- taile d) | ,1 5 0 | ,5 0 9 | ,3 4 5 | ,5 7 6 | ,7 1 2 | | ,0 0 0 | ,1 4 3 | ,5 3 5 | ,0 6 1 | ,2 1 9 | ,1 2 0 | ,2 9 6 | ,4 8 1 | ,1 3 1 | ,2 0 9 | ,0 0 6 | ,0 0 4 | ,0 2 0 | ,0 4 0 | ,0 3 9 | ,1 3 5 | ,4 3 9 | ,3 3 5 | ,3 4 8 | ,2 3 8 | ,0 2 5 | ,9 9 1 | ,6 9 7 | ,000 | | | | |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | | 3 0 | 30 | | |
| | Pear son Corr elati on | ,2 1 9 | ,0 1 0 | ,2 7 5 | ,0 9 5 | ,1 0 1 | ,8 2 9* | | ,1 3 8 | ,0 3 1 | ,2 1 2 | ,3 4 5 | ,4 4 1* | ,0 7 6 | ,0 5 5 | ,1 5 5 | ,1 8 2 | ,1 7 3 | ,3 4 4 | ,3 5 6 | ,4 3 2* | ,3 4 2 | ,2 9 5 | ,2 7 4 | ,0 9 3 | ,1 2 0 | ,2 1 0 | ,0 2 6 | ,2 6 3 | ,0 4 4 | | ,488* | | | |
| | Sig. (2- taile d) | ,2 4 5 | ,9 5 7 | ,1 4 2 | ,6 1 8 | ,5 9 5 | ,0 0 0 | | ,4 6 7 | ,8 7 1 | ,2 6 1 | ,0 6 2 | ,0 1 5 | ,6 9 1 | ,7 7 2 | ,4 1 5 | ,5 6 6 | ,3 1 1 | ,3 6 2 | ,0 5 3 | ,0 1 7 | ,0 6 4 | ,1 9 1 | ,1 4 3 | ,6 2 6 | ,5 1 5 | ,2 6 0 | ,8 9 0 | ,1 6 1 | ,8 1 9 | | | | ,5 8 5 | ,006 |
| N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | | | 3 0 | |
| Pear son Corr elati on | ,3 4 3 | ,5 5 7* | - 1 1 | ,3 3 0 | ,5 0 8* | ,2 7 4 | ,1 3 8 | | ,5 9 5* | ,3 3 2 | - 0 8 | ,0 7 7 | ,1 1 9 | ,1 7 3 | - 0 6 | - 0 2 | ,4 1 7* | ,3 9 4* | ,2 1 4 | ,1 9 4 | ,1 6 0 | - 0 1 | ,2 9 8 | ,5 4 0* | ,2 1 0 | ,1 9 3 | ,4 5 3* | ,3 5 0 | ,3 1 0 | ,0 0 8 | ,0 3 8 | | ,542* | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------|
| b9 | Sig. (2- taile d) | ,0 6 3 | ,0 0 1 | ,5 4 2 | ,0 7 5 | ,0 0 4 | ,1 4 3 | ,4 6 7 | | ,0 0 1 | ,0 7 3 | ,6 4 2 | ,6 8 7 | ,5 3 3 | ,3 6 1 | ,7 2 5 | ,8 8 7 | ,0 2 1 | ,0 3 7 | ,2 5 4 | ,3 0 9 | ,3 9 4 | ,9 5 4 | ,1 1 0 | ,0 0 2 | ,2 6 6 | ,3 0 6 | ,0 1 2 | ,0 5 8 | ,0 9 5 | ,9 6 6 | ,8 4 4 | ,002 |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 | |
| | Pear son Corr elati on | ,0 7 3 | ,7 4 4* | - 1 6 | ,1 4 4 | ,2 5 8 | ,1 1 8 | ,0 3 1 | ,5 9 5* | | ,3 6 5* | ,0 4 5 | ,2 5 0 | ,4 0 2* | ,4 8 * | ,0 1 7 | ,0 2 9 | ,6 1 3* | ,5 7 3* | ,1 4 1 | ,3 8 2* | ,2 2 5 | ,0 7 1 | ,2 0 9 | ,5 4 4* | ,3 4 1 | ,3 9 3* | ,3 3 5 | ,4 0 2* | ,4 5 0* | ,1 4 4 | ,1 6 3 | ,635* |
| | Sig. (2- taile d) | ,7 0 2 | ,0 0 0 | ,3 9 4 | ,4 6 8 | ,1 3 5 | ,5 7 1 | ,8 0 1 | ,0 0 1 | | ,0 4 7 | ,8 1 2 | ,1 8 3 | ,0 2 8 | ,0 0 9 | ,9 3 0 | ,8 7 8 | ,0 0 0 | ,0 0 1 | ,4 5 6 | ,0 3 7 | ,2 3 3 | ,7 0 9 | ,2 6 8 | ,0 0 2 | ,0 6 5 | ,0 3 2 | ,0 7 0 | ,0 2 8 | ,0 1 3 | ,4 4 8 | ,3 9 0 | ,3 0 |
| b10 | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 | |
| | Pear son Corr elati on | ,0 5 6 | ,2 6 0 | ,0 1 9 | - 1 3 | - 0 2 | ,3 4 7 | ,2 1 2 | ,3 3 2 | ,3 6 5* | | ,2 6 4 | ,1 3 3 | ,1 7 6 | ,2 5 0 | ,2 1 2 | ,2 5 6 | ,3 9 8* | ,3 5 2 | ,0 3 6 | ,1 2 1* | ,4 5 1 | ,1 7 1 | ,3 7 5* | ,3 5 0 | - 1 3 | ,1 1 2 | ,2 6 2 | ,2 3 8 | ,4 6 0* | - 1 8 | - 0 0 | ,434* |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------|-------------------|-------------------|------|
| b11 | Sig. (2- taile d) | ,7 6 | ,1 6 | ,9 2 | ,4 7 | ,9 1 | ,0 6 | ,2 6 | ,0 7 | ,0 4 | | ,1 5 | ,4 8 | ,3 5 | ,1 8 | ,2 6 | ,2 2 | ,0 5 | ,0 2 | ,8 5 | ,5 0 | ,0 1 | ,3 6 | ,0 4 | ,0 5 | ,4 8 | ,5 5 | ,1 6 | ,2 0 | ,0 1 | ,3 3 | ,6 7 | ,017 |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | - ,1 2 1 | - ,1 1 0 | - ,2 8 9 | - ,2 3 1 | - ,2 1 5 | ,2 3 1 | ,3 4 5 | - ,0 8 8 | ,0 4 5 | ,2 6 4 | 1 1 * | ,6 7 1 * | ,1 0 3 | - ,1 0 8 | - ,0 7 1 | - ,1 5 2 | - ,0 1 0 | ,0 6 1 | ,1 9 4 | ,4 0 9 * | ,3 9 8 * | - ,0 9 6 | ,0 3 8 | - ,1 4 5 | - ,1 8 3 | ,3 0 1 | - ,0 2 6 | - ,2 0 6 | ,0 8 0 | ,0 9 5 | ,0 9 4 | ,132 |
| | Sig. (2- taile d) | ,5 2 4 | ,5 6 2 | ,1 2 1 | ,2 1 9 | ,2 5 4 | ,2 1 9 | ,0 6 2 | ,6 4 2 | ,8 1 2 | ,1 5 9 | | ,0 0 0 | ,5 8 1 | ,5 7 0 | ,7 1 0 | ,4 2 4 | ,9 5 8 | ,7 4 7 | ,3 0 3 | ,0 2 5 | ,0 2 9 | ,6 1 5 | ,8 4 3 | ,4 4 6 | ,3 3 6 | ,1 0 6 | ,8 9 3 | ,2 7 6 | ,6 7 4 | ,6 1 6 | ,6 2 2 | ,488 |
| b12 | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | - ,0 7 7 | ,0 0 0 | - ,2 7 3 | - ,2 9 0 | - ,2 8 7 | ,2 9 1 * | ,4 4 7 | ,0 7 7 | ,2 5 0 | ,1 3 3 | ,6 7 1 * | 1 1 9 | - ,1 5 9 | - ,1 7 8 | - ,1 5 9 | - ,1 3 9 | ,0 8 2 | ,1 6 9 | ,1 8 6 | ,4 1 6 * | ,3 9 9 * | ,0 3 8 | - ,0 7 8 | ,0 3 7 | - ,1 2 9 | ,2 9 8 | ,1 6 9 | - ,0 8 5 | ,2 7 8 | - ,2 0 7 | - ,2 1 4 | ,170 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|
| b13 | Sig. (2- taile d) | ,6 8 7 | 1, 0 0 | ,1 4 5 | ,1 2 0 | ,1 2 4 | ,1 2 0 | ,0 1 5 | ,6 8 7 | ,1 8 3 | ,4 8 3 | ,0 0 0 | | ,4 0 1 | ,3 4 7 | ,4 0 1 | ,4 6 5 | ,6 6 5 | ,3 7 3 | ,3 2 4 | ,0 2 2 | ,0 2 9 | ,8 4 4 | ,6 8 3 | ,8 4 5 | ,4 9 6 | ,1 1 0 | ,3 7 1 | ,6 5 6 | ,1 3 8 | ,2 7 3 | ,2 5 5 | ,370 |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | ,3 4 5 | ,4 9 3* | - 0 4 | ,1 3 6 | ,0 9 0 | ,1 9 7 | ,0 7 6 | ,1 1 9 | ,4 0 2* | ,1 7 6 | ,1 0 3 | ,1 0 3 | - 1 5 | ,7 7 6* | ,1 0 3 | ,1 0 2 | ,5 2 1* | ,4 5 9* | ,1 3 3 | ,1 8 4 | ,0 5 7 | - 1 2 | ,2 2 9 | ,2 0 8 | ,3 6 2* | ,1 3 3 | - 0 2 | ,1 1 4 | ,1 0 2 | ,2 4 7 | ,2 6 8 | ,442* |
| | Sig. (2- taile d) | ,0 6 2 | ,0 0 6 | ,8 1 0 | ,4 7 3 | ,6 3 6 | ,2 9 6 | ,6 9 1 | ,5 3 3 | ,0 2 8 | ,3 5 3 | ,5 8 8 | ,4 0 1 | | ,0 0 0 | ,5 8 7 | ,5 9 0 | ,0 1 3 | ,0 8 5 | ,4 2 9 | ,3 6 6 | ,7 6 9 | ,4 9 9 | ,2 2 3 | ,2 7 1 | ,0 0 0 | ,4 8 2 | ,8 8 1 | ,5 4 9 | ,5 9 0 | ,1 8 8 | ,1 5 | ,014 |
| b14 | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | ,3 4 6 | ,5 5 7* | ,1 5 3 | ,2 3 3 | ,1 0 8 | ,1 4 0 | ,0 5 5 | ,1 7 3 | ,4 6 8* | ,2 5 0 | - 1 8 | - 1 0 | ,7 7 6* | | ,1 7 9 | ,2 6 0 | ,5 5 7* | ,3 8 0* | ,1 2 6 | ,1 8 7 | ,0 5 0 | ,1 2 7 | ,3 4 9 | ,2 9 3 | ,2 4 3 | ,2 2 4 | ,0 9 5 | ,1 9 1 | ,1 5 6 | ,2 3 3 | ,1 4 5 | ,515* |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|------------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|------------------|------------------|--------------|--------------|--------------------|-------------------|------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|---------------|------------------|------------------|--------------|
| b15 | Sig. (2- taile d) | ,0 6 1 | ,0 0 1 | ,4 1 8 | ,2 1 6 | ,5 7 1 | ,4 6 1 | ,7 7 2 | ,3 6 1 | ,0 0 9 | ,1 8 3 | ,5 7 1 | ,3 4 7 | ,0 0 0 | | ,3 4 4 | ,1 6 5 | ,0 0 1 | ,0 3 9 | ,5 0 8 | ,3 2 2 | ,7 9 3 | ,5 0 5 | ,0 1 6 | ,1 9 7 | ,2 3 5 | ,6 1 6 | ,3 1 3 | ,4 1 0 | ,2 1 6 | ,4 1 5 | ,004 |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | ,0 6 7 | ,2 2 7 | ,4 3 5* | ,1 6 9 | - 0 2 6 | ,2 4 7 | ,1 5 5 | - 0 6 7 | ,0 1 7 | ,2 1 2 | - 0 7 1 | - 1 5 9 | ,1 0 3 | ,1 7 9 | 1 2* * | ,9 0 3 4 | ,0 0 8* | ,4 1 2* | ,4 0 2* | ,1 8 2 | ,5 0 6* | ,1 3 6 | ,3 4 3 | ,1 8 8 | ,0 3 3 | ,0 5 7 | ,2 8 4 | ,4 8 0* | - 0 5 3 | - 0 0 9 | ,426* |
| | Sig. (2- taile d) | ,7 2 5 | ,2 2 7 | ,0 1 6 | ,3 7 1 | ,8 9 3 | ,1 8 5 | ,4 1 5 | ,7 2 5 | ,9 3 0 | ,2 6 2 | ,7 1 0 | ,4 0 1 | ,5 8 7 | ,3 4 4 | | ,0 0 7 | ,9 7 9 | ,8 5 2 | ,0 2 8 | ,0 2 7 | ,3 3 7 | ,0 0 4 | ,4 7 5 | ,0 6 4 | ,3 2 0 | ,8 6 1 | ,7 6 5 | ,1 2 8 | ,0 0 7 | ,7 8 2 | ,9 6 4 |
| b16 | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | ,1 6 2 | ,2 7 6 | ,4 1 9* | ,2 8 4 | - 0 1 7 | ,2 2 5 | ,1 1 2 | - 0 2 7 | ,0 2 9 | ,2 2 6 | - 1 5 2 | - 1 3 9 | ,1 0 2 | ,2 6 0 | ,9 2 2* * | - 0 1 5 | - 0 5 9 | ,3 4 7 | ,3 3 6 | ,1 4 8 | ,5 8 7* | ,1 2 3 | ,3 4 7 | ,1 1 4 | - 0 8 7 | ,0 0 0 | ,2 2 3 | ,4 5 1* | - 1 5 3 | - 1 2 8 | ,398* |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|------------------|--------------|---------------|---------------|------------------|------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|-------------------|---------------|---------------|------------------|------------------|--------------|
| b17 | Sig. (2- taile d) | ,3 9 3 | ,1 4 1 | ,0 2 1 | ,1 2 9 | ,9 3 0 | ,2 3 1 | ,5 5 6 | ,8 8 7 | ,8 7 8 | ,2 2 9 | ,4 2 4 | ,4 6 5 | ,5 9 0 | ,1 6 5 | ,0 0 0 | | ,9 3 9 | ,7 5 6 | ,0 6 0 | ,0 6 9 | ,4 3 5 | ,0 0 1 | ,5 1 8 | ,0 6 0 | ,5 5 0 | ,6 4 6 | 1, 0 0 0 | ,2 3 5 | ,0 1 2 | ,4 2 0 | ,5 0 0 | ,029 |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | ,4 2 5* | ,5 2 6* | ,0 7 1 | ,1 1 2 | ,1 6 0 | ,4 7 1* | ,1 8 9 | ,4 1 7* | ,6 3 3* | ,3 5 2 | - 0 1 0 | ,0 8 2 | ,5 2 1* | ,5 5 7* | ,0 0 6 | - 0 1 5 | ,8 7 2* | ,3 7 8* | ,3 0 0 | ,4 6 8* | ,0 8 2 | ,3 1 2 | ,2 6 1 | ,3 1 5 | ,4 1 5* | ,2 4 3 | ,4 2 1* | ,3 2 0 | ,1 3 4 | ,1 3 1 | ,684* | |
| | Sig. (2- taile d) | ,0 1 9 | ,0 0 3 | ,7 0 8 | ,5 5 4 | ,3 9 8 | ,0 0 9 | ,3 1 6 | ,0 2 2 | ,0 0 0 | ,0 5 6 | ,9 5 8 | ,6 6 5 | ,0 0 3 | ,0 0 1 | ,9 7 9 | ,9 3 9 | | ,0 0 0 | ,0 4 0 | ,1 0 7 | ,0 0 9 | ,6 6 5 | ,0 9 3 | ,1 6 4 | ,0 9 0 | ,0 2 3 | ,1 5 5 | ,0 9 3 | ,0 2 1 | ,0 7 5 | ,4 8 0 | ,5 2 4 |
| b18 | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | ,2 2 1 | ,4 7 6* | - 0 5 | - 0 2 | ,0 9 2 | ,4 9 1* | ,1 7 3 | ,3 9 4* | ,5 7 3* | ,3 9 8* | ,0 6 1 | ,1 6 9 | ,4 5 9* | ,3 8 0* | - 0 3 4 | - 0 5 9 | ,8 7 2* | | ,2 5 1 | ,2 9 3 | ,4 6 9* | - 0 2 4 | ,3 2 3 | ,2 5 1 | ,1 3 8 | ,3 1 8 | ,2 7 1 | ,4 7 5* | ,3 6 7* | - 1 5 9 | - 1 2 4 | ,562* |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|---------------|---------------|--------------|------------------|------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|------|
| b19 | Sig. (2- taile d) | ,2 4 0 | ,0 0 8 | ,7 7 4 | ,8 8 9 | ,6 2 8 | ,0 0 6 | ,3 6 1 | ,0 3 1 | ,0 0 1 | ,0 2 9 | ,7 4 7 | ,3 1 3 | ,0 1 9 | ,0 5 9 | ,8 5 6 | ,7 5 0 | ,0 0 0 | | ,1 8 2 | ,1 1 6 | ,0 0 9 | ,9 0 0 | ,0 8 1 | ,1 8 2 | ,4 6 7 | ,0 8 6 | ,1 4 7 | ,0 0 8 | ,0 4 6 | ,0 4 1 | ,4 0 5 | ,5 1 5 | ,001 |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 | |
| | Pear son Corr elati on | ,3 8 4* | ,2 4 1 | ,2 5 7 | ,1 8 9 | ,0 7 7 | ,5 1 4* | ,3 4 4 | ,2 1 4 | ,1 4 1 | ,0 3 6 | ,1 9 4 | ,1 8 3 | ,1 3 6 | ,1 2 8* | ,4 1 7 | ,3 4 8* | ,3 7 8* | ,2 5 1 | 1 | ,7 4 2* | ,6 4 3* | ,3 6 6* | ,1 1 7 | ,0 5 5 | ,3 1 5 | ,3 7 5* | ,0 4 0 | ,0 8 0 | ,2 4 9 | ,2 0 9 | ,2 0 0 | ,599* | |
| | Sig. (2- taile d) | ,0 3 6 | ,1 9 9 | ,1 7 0 | ,3 1 6 | ,6 8 6 | ,0 0 4 | ,0 6 2 | ,2 5 7 | ,4 5 6 | ,8 5 2 | ,3 0 3 | ,3 2 4 | ,4 5 5 | ,5 8 2 | ,0 2 0 | ,0 6 0 | ,0 4 0 | ,0 0 0 | ,1 8 2 | | ,0 0 0 | ,0 0 6 | ,0 4 7 | ,5 3 9 | ,7 8 0 | ,0 9 1 | ,0 4 4 | ,8 3 5 | ,6 7 5 | ,1 8 5 | ,2 6 8 | ,2 8 8 | ,000 |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| b20 | Pear son Corr elati on | ,1 0 9 | ,4 3 0* | ,1 6 2 | - 0 1 3 | - 0 3 0 | ,4 0 6* | ,3 5 6 | ,1 9 4 | ,3 8 2* | ,1 2 6 | ,4 0 9* | ,4 1 6* | ,1 8 4 | ,1 8 7 | ,4 0 2* | ,3 3 6 | ,3 0 0 | ,2 9 3 | ,7 4 2* | | ,5 4 7* | ,3 4 4 | ,2 8 2 | ,2 1 2 | ,1 3 6 | ,4 7 1* | ,2 0 1 | ,2 0 1 | ,3 7 3* | ,1 1 8 | ,0 4 1 | ,625* | |
| | Sig. (2- taile d) | ,0 3 6 | ,1 9 9 | ,1 7 0 | ,3 1 6 | ,6 8 6 | ,0 0 4 | ,0 6 2 | ,2 5 7 | ,4 5 6 | ,8 5 2 | ,3 0 3 | ,3 2 4 | ,4 5 5 | ,5 8 2 | ,0 2 0 | ,0 6 0 | ,0 4 0 | ,1 8 2 | | ,0 0 0 | ,0 0 6 | ,0 4 7 | ,5 3 9 | ,7 8 0 | ,0 9 1 | ,0 4 4 | ,8 3 5 | ,6 7 5 | ,1 8 5 | ,2 6 8 | ,2 8 8 | ,000 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|------------------|---------------|---------------|------------------|--------------|---------------|------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------|------------------|-------|
| b21 | Sig. (2- taile d) | ,5 6 6 | ,0 1 8 | ,3 9 4 | ,9 4 5 | ,8 7 4 | ,0 2 6 | ,0 5 3 | ,3 0 4 | ,0 3 7 | ,5 0 6 | ,0 2 5 | ,3 2 2 | ,3 2 9 | ,0 2 8 | ,0 6 9 | ,1 0 7 | ,1 1 6 | ,0 0 0 | | ,0 0 2 | ,0 6 3 | ,1 3 1 | ,2 6 1 | ,4 7 3 | ,0 0 9 | ,2 8 7 | ,2 8 7 | ,0 4 2 | ,5 3 5 | ,8 3 1 | ,000 | |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 | |
| | Pear son Corr elati on | ,1 6 4 | ,0 7 4 | - 0 9 | - 1 4 | - 1 5 6 | ,6 0 2* | ,4 3 2* | ,1 6 0 | ,2 2 5 | ,4 5 1* | ,3 9 8* | ,3 9 9* | ,0 5 7 | ,0 5 0 | ,1 8 2 | ,1 4 8 | ,4 6 8* | ,4 6 9* | ,6 4 3* | ,5 4 7* | | ,2 9 7 | ,2 0 1 | ,0 7 2 | - 0 1 2 | ,3 0 7 | ,0 2 4 | ,1 9 0 | ,2 6 5 | ,0 7 2 | ,1 3 7 | ,513* |
| | Sig. (2- taile d) | ,3 8 7 | ,6 9 7 | ,9 2 0 | ,5 4 9 | ,4 1 0 | ,0 1 0 | ,3 9 7 | ,2 3 9 | ,0 1 2 | ,0 2 9 | ,0 2 9 | ,7 6 6 | ,7 9 3 | ,3 7 5 | ,4 3 9 | ,0 0 9 | ,0 0 9 | ,0 0 0 | ,0 0 2 | | ,1 1 8 | ,2 8 4 | ,6 8 9 | ,9 4 9 | ,0 9 1 | ,9 0 3 | ,3 1 7 | ,1 5 5 | ,7 0 7 | ,4 6 9 | ,004 | |
| b22 | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 | |
| | Pear son Corr elati on | ,0 6 6 | ,0 2 4 | ,5 3 4* | ,2 7 7 | ,0 9 6 | ,3 7 2* | ,3 4 2 | - 0 1 1 | ,0 7 1 | ,1 7 1 | - 0 9 6 | ,0 3 8 | ,1 2 8 | ,1 2 7 | ,5 0 6* | ,5 8 7* | ,0 8 2 | - 0 2 4 | ,3 6 6* | ,3 4 4 | ,2 9 7 | | ,1 3 3 | ,2 0 7 | ,0 9 2 | ,0 7 1 | ,0 0 0 | ,1 2 1 | ,3 0 7 | - 0 1 8 | - 0 0 6 | ,415* |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|------------------|------------------|--------------|-------|
| b23 | Sig. (2- taile d) | ,7 3 0 | ,9 0 2 | ,0 0 2 | ,1 3 8 | ,6 1 5 | ,0 4 3 | ,0 6 4 | ,9 5 4 | ,7 0 9 | ,3 6 7 | ,6 1 5 | ,8 4 9 | ,4 9 5 | ,5 0 4 | ,0 0 1 | ,0 6 5 | ,9 0 0 | ,0 4 6 | ,0 3 1 | | ,4 8 4 | ,2 7 2 | ,6 2 8 | ,7 1 0 | 1, 0 0 | ,5 2 5 | ,0 9 9 | ,9 2 6 | ,9 7 4 | ,023 | |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 | |
| | Pear son Corr elati on | ,3 8 1* | ,4 5 4* | ,0 3 4 | ,1 2 6 | ,1 0 4 | ,3 6 2* | ,2 9 9 | ,2 9 8 | ,2 0 9 | ,3 7 5* | ,0 3 8 | - 0 7 8 | ,2 2 9 | ,3 4 9 | ,1 3 6 | ,1 2 3 | ,3 2 3 | ,3 1 7 | ,2 8 2 | ,2 0 1 | ,1 3 3 | | ,5 0 2* | ,2 7 5 | ,4 8 8* | ,4 5 8* | ,6 0 4* | ,3 4 5 | ,1 0 6 | ,0 5 1 | ,581* |
| | Sig. (2- taile d) | ,0 3 8 | ,0 1 2 | ,8 6 0 | ,5 0 7 | ,5 8 6 | ,0 4 9 | ,1 0 9 | ,1 1 0 | ,2 6 8 | ,0 4 1 | ,8 4 3 | ,6 8 3 | ,2 2 3 | ,0 5 8 | ,4 7 5 | ,5 1 8 | ,0 9 3 | ,0 8 1 | ,5 3 8 | ,1 3 8 | ,2 8 4 | | ,0 5 5 | ,1 4 1 | ,0 0 6 | ,0 1 1 | ,0 0 2 | ,0 6 8 | ,5 7 1 | ,7 9 1 | ,001 |
| b24 | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 | |
| | Pear son Corr elati on | ,2 2 1 | ,5 3 3* | ,0 6 4 | ,2 4 8 | ,2 8 0 | ,2 7 9 | ,5 4 0* | ,5 5 4* | ,3 5 0 | - 1 4 5 | ,0 3 7 | ,2 0 8 | ,2 9 3 | ,3 4 3 | ,2 6 1 | ,2 5 1 | ,0 5 1 | ,2 1 2 | ,0 7 7 | ,2 0 7 | ,5 0 2* | | ,5 5 9* | ,3 0 5 | ,5 8 0* | ,5 0 0* | ,3 4 7 | - 0 8 4 | - 0 4 3 | ,619* | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|-------|
| b25 | Sig. (2- taile d) | ,2 4 1 | ,0 0 2 | ,7 3 6 | ,1 8 6 | ,1 3 4 | ,1 3 5 | ,1 4 1 | ,0 0 2 | ,0 0 2 | ,0 5 8 | ,4 4 6 | ,8 4 5 | ,2 7 1 | ,1 6 6 | ,0 6 0 | ,1 6 4 | ,1 8 2 | ,7 8 9 | ,2 6 1 | ,6 8 4 | ,2 7 2 | ,0 0 5 | | ,0 0 1 | ,1 0 2 | ,0 0 1 | ,0 0 5 | ,0 6 0 | ,6 5 9 | ,8 2 4 | ,000 | |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 | |
| | Pear son Corr elati on | ,3 5 6 | ,4 2 8* | ,0 7 4 | ,2 6 0 | ,1 8 3 | ,1 4 7 | ,0 9 4 | ,2 1 0 | ,3 4 1 | - 3 3 | - 1 8 | - 1 2 | ,3 6 2* | ,2 4 3 | ,1 8 8 | ,1 1 4 | ,3 3 5 | ,1 3 6 | ,3 1 5 | ,1 3 6 | - 0 1 | ,0 9 2 | ,2 7 5 | ,5 5 9* | | ,4 3 4* | ,3 2 4 | ,3 7 0* | ,1 5 2 | ,3 5 0 | ,3 8 6* | ,513* |
| | Sig. (2- taile d) | ,0 5 3 | ,0 1 8 | ,6 9 6 | ,1 6 6 | ,3 3 9 | ,4 3 9 | ,6 2 6 | ,2 6 5 | ,0 6 3 | ,4 8 3 | ,3 3 6 | ,4 9 0 | ,0 5 7 | ,1 2 0 | ,3 5 0 | ,5 9 0 | ,4 6 7 | ,0 9 3 | ,4 7 0 | ,9 4 9 | ,6 2 8 | ,1 4 1 | ,0 0 1 | | ,0 1 7 | ,0 8 1 | ,0 4 4 | ,4 2 4 | ,0 5 8 | ,0 3 5 | ,004 | |
| b26 | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 | |
| | Pear son Corr elati on | ,1 6 9 | ,4 4 1* | - 0 2 | - 1 8 | - 2 1 | ,1 8 2 | ,1 2 3 | ,1 9 3 | ,3 9 3* | ,1 1 2 | ,3 0 1 | ,2 9 8 | ,1 3 3 | ,2 2 4 | ,0 3 3 | - 0 8 | ,4 1 5* | ,3 1 8 | ,3 7 5* | ,4 7 1* | ,3 0 7 | ,0 7 1 | ,4 8 8* | ,3 0 5 | ,4 3 4* | | ,5 8 6* | ,3 7 3* | ,3 4 9 | ,2 6 0 | ,1 6 2 | ,547* |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|------|
| b27 | Sig. (2- taile d) | ,3 7 2 | ,0 1 5 | ,9 1 0 | ,3 3 5 | ,2 6 3 | ,3 3 5 | ,5 1 6 | ,3 0 6 | ,0 3 2 | ,5 5 7 | ,1 0 6 | ,1 1 0 | ,4 8 2 | ,2 3 5 | ,8 6 1 | ,6 4 6 | ,0 2 3 | ,0 8 6 | ,0 4 1 | ,0 0 9 | ,0 9 9 | ,0 1 0 | ,7 1 6 | ,0 0 6 | ,1 0 2 | ,0 1 7 | | ,0 0 1 | ,0 4 2 | ,0 5 9 | ,1 6 5 | ,3 9 3 | ,002 |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | ,1 6 5 | ,4 8 7* | ,1 8 3 | - 1 8 | - 0 1 | ,1 7 8 | ,2 1 0 | ,4 5 3* | ,3 3 5 | ,2 6 2 | - 0 2 | ,1 6 9 | - 0 8 | ,0 9 5 | ,0 5 7 | ,0 0 0 | ,2 4 3 | ,2 7 1 | ,0 4 0 | ,2 0 1 | ,0 2 4 | ,0 0 0 | ,4 5 8* | ,5 8 0* | ,3 2 4 | ,5 8 6* | | ,5 0 1 | ,4 0 2 | - 0 8 | - 1 3 | ,465* | |
| | Sig. (2- taile d) | ,3 8 4 | ,0 0 6 | ,3 3 4 | ,3 4 8 | ,7 8 7 | ,3 4 8 | ,2 6 5 | ,0 1 2 | ,0 7 0 | ,1 6 2 | ,8 9 3 | ,3 7 1 | ,8 8 1 | ,6 1 6 | ,7 5 0 | 1, 0 0 | ,1 9 5 | ,1 4 7 | ,8 3 4 | ,2 8 7 | ,9 0 1 | 1, 0 0 | ,0 1 1 | ,0 0 1 | ,0 8 1 | ,0 0 1 | | ,0 0 5 | ,0 1 8 | ,6 4 1 | ,4 6 7 | ,010 | |
| b28 | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | ,2 0 6 | ,5 0 9* | ,0 3 7 | ,1 7 8 | ,1 2 9 | ,2 2 2 | ,0 2 6 | ,3 5 0 | ,4 0 2* | ,2 3 8 | - 2 0 | - 0 8 | ,1 1 4 | ,1 9 1 | ,2 8 4 | ,2 2 3 | ,4 2 1* | ,4 7 5* | ,0 8 0 | ,2 0 1 | ,1 9 0 | ,1 2 1 | ,6 0 4* | ,5 0 0* | ,3 7 0* | ,3 7 3* | ,5 0 0* | | ,6 3 3* | ,0 8 9 | ,1 3 8 | ,587* | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|---------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|---------------|-------|
| b29 | Sig. (2- taile d) | ,2 7 5 | ,0 0 4 | ,8 4 8 | ,3 4 8 | ,4 9 9 | ,2 3 8 | ,8 9 0 | ,0 5 8 | ,0 2 8 | ,2 0 5 | ,2 7 6 | ,6 4 9 | ,5 1 3 | ,3 2 8 | ,1 3 5 | ,2 2 1 | ,0 0 8 | ,0 7 5 | ,6 8 7 | ,2 1 3 | ,3 5 0 | ,5 2 0 | ,0 0 5 | ,0 4 4 | ,0 4 2 | ,0 0 5 | | ,0 0 0 | ,6 4 1 | ,4 6 7 | ,001 | |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 | |
| | Pear son Corr elati on | ,1 4 5 | ,5 2 9* | ,1 0 5 | - ,0 2 | - ,1 4 | ,4 0 7* | ,2 6 3 | ,3 1 0 | ,4 5 0* | ,4 6 0* | ,0 8 0 | ,2 7 8 | ,1 0 2 | ,1 5 6 | ,4 0* 8* | ,3 5 1* | ,3 6 0 | ,2 4 9 | ,3 7 3* | ,2 6 5 | ,3 0 7 | ,3 4 5 | ,3 4 7 | ,1 5 2 | ,3 4 9 | ,4 2 8* | ,6 3 3* | | 1 | - ,0 7 | ,0 7 9 | ,633* |
| | Sig. (2- taile d) | ,4 4 4 | ,0 0 3 | ,5 8 2 | ,8 9 4 | ,4 5 0 | ,0 2 5 | ,1 6 1 | ,0 9 5 | ,0 1 3 | ,0 1 1 | ,6 7 4 | ,1 3 8 | ,5 9 0 | ,4 1 0 | ,0 0 7 | ,0 1 2 | ,0 4 5 | ,1 8 5 | ,0 4 2 | ,1 5 7 | ,0 9 2 | ,0 6 0 | ,0 6 4 | ,4 2 4 | ,0 5 9 | ,0 1 8 | ,0 0 0 | | ,9 7 0 | ,6 7 8 | ,000 | |
| b30 | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 | |
| | Pear son Corr elati on | ,1 1 3 | ,1 7 7 | ,0 1 8 | ,1 9 7 | ,1 3 1 | - ,0 2 | ,0 4 4 | ,0 0 8 | ,1 4 4 | - ,1 8 4 | ,0 9 5 | - ,2 0 7 | ,2 4 7 | ,2 3 3 | - ,0 5 3 | - ,1 3 3 | ,1 0 9 | ,1 1 8 | ,2 0 9 | ,1 1 8 | ,0 7 2 | - ,0 1 8 | ,1 0 6 | - ,0 8 4 | ,3 5 0 | ,2 6 0 | - ,0 8 9 | ,0 8 9 | - ,0 0 7 | | ,9 3 8* | ,260 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|------------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------|------|
| b31 | Sig. (2- taile d) | ,5 5 3 | ,3 4 9 | ,9 2 5 | ,2 9 6 | ,4 9 2 | ,9 9 1 | ,8 9 6 | ,9 4 8 | ,3 3 1 | ,6 1 6 | ,2 7 3 | ,1 8 8 | ,2 1 6 | ,7 8 2 | ,4 2 0 | ,4 8 0 | ,4 0 1 | ,2 6 8 | ,5 3 5 | ,7 0 5 | ,9 2 6 | ,5 7 8 | ,6 5 9 | ,0 5 8 | ,1 6 5 | ,6 4 1 | ,6 4 1 | ,9 7 0 | | ,0 0 0 | | ,165 |
| | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | ,0 8 8 | ,1 2 1 | ,0 0 0 | ,2 6 3 | ,2 1 9 | ,0 7 4 | ,1 0 4 | ,0 3 8 | ,1 6 3 | - 0 0 | - 9 4 | ,2 6 8 | ,1 4 5 | - 0 9 | ,1 2 8 | ,1 2 1 | - 2 4 | ,2 0 0 | ,0 4 1 | ,1 3 7 | - 0 6 | ,0 5 1 | - 0 4 | ,3 8 6* | ,1 6 2 | - 1 3 | ,1 3 8 | ,0 7 9 | ,9 3 8* | 1 | ,285 | |
| | Sig. (2- taile d) | ,6 4 5 | ,5 2 4 | 1, 0 0 | ,1 6 0 | ,2 4 6 | ,6 9 7 | ,5 8 5 | ,8 4 4 | ,3 9 0 | ,6 7 6 | ,2 5 2 | ,1 5 5 | ,4 4 5 | ,9 6 4 | ,5 0 0 | ,5 2 4 | ,5 1 5 | ,2 8 8 | ,8 3 1 | ,4 6 9 | ,9 7 4 | ,7 9 1 | ,8 2 4 | ,0 3 5 | ,3 9 3 | ,4 6 7 | ,4 6 7 | ,6 7 8 | ,0 0 0 | | ,127 | |
| Skor _Tot al | N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |
| | Pear son Corr elati on | ,4 9 1* | ,7 0 8* | ,2 5 6 | ,3 3 8 | ,2 7 2 | ,6 2 1* | ,4 8 8* | ,5 4 2* | ,6 3 5* | ,4 3 4* | ,1 3 2 | ,1 7 0 | ,4 4 2* | ,5 1 5* | ,4 2 6* | ,3 9 8* | ,6 8 4* | ,5 6 2* | ,5 9 9* | ,6 2 5* | ,5 1 3* | ,5 8 9* | ,6 1 3* | ,5 1 3* | ,5 4 7* | ,4 6 5* | ,5 8 7* | ,6 3 3* | ,2 6 0 | ,2 8 5 | 1 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----|
| Sig. (2- taile d) | ,0 0 6 | ,0 0 0 | ,1 7 2 | ,0 6 7 | ,1 4 6 | ,0 0 0 | ,0 0 6 | ,0 0 2 | ,0 0 0 | ,0 1 7 | ,4 8 0 | ,3 7 0 | ,0 1 4 | ,0 0 9 | ,0 1 9 | ,0 0 0 | ,0 0 1 | ,0 0 0 | ,0 0 0 | ,0 0 4 | ,0 2 3 | ,0 0 1 | ,0 0 0 | ,0 0 4 | ,0 0 2 | ,0 1 0 | ,0 0 1 | ,0 0 0 | ,1 6 5 | ,1 2 7 | |
| N | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 3 0 | 30 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN VARIABEL HARGA

| Correlations | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|----------------|
| | | b1 | b2 | b3 | b4 | b5 | b6 | b7 | b8 | b9 | b10 | b11 | Skor_T otal |
| b1 | Pearson Correla tion | 1 | ,588** | ,652** | ,494** | ,363* | ,378* | ,263 | ,194 | ,460* | ,321 | ,075 | ,675** |
| | Sig. (2- tailed) | | ,001 | ,000 | ,006 | ,049 | ,039 | ,160 | ,304 | ,011 | ,083 | ,694 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b2 | Pearson Correla tion | ,588** | 1 | ,519** | ,430* | ,332 | ,361* | ,170 | ,257 | ,366* | ,362* | ,080 | ,645** |
| | Sig. (2- tailed) | ,001 | | ,003 | ,018 | ,073 | ,050 | ,370 | ,170 | ,047 | ,049 | ,676 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b3 | Pearson Correla tion | ,652** | ,519** | 1 | ,564** | ,444* | ,303 | -,038 | ,000 | ,537** | ,321 | ,150 | ,620** |
| | Sig. (2- tailed) | ,000 | ,003 | | ,001 | ,014 | ,104 | ,844 | 1,000 | ,002 | ,083 | ,429 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b4 | Pearson Correla tion | ,494** | ,430* | ,564** | 1 | ,593** | ,577** | ,350 | ,357 | ,610** | ,383* | ,154 | ,795** |
| | Sig. (2- tailed) | ,006 | ,018 | ,001 | | ,001 | ,001 | ,058 | ,053 | ,000 | ,037 | ,416 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b5 | Pearson Correla tion | ,363* | ,332 | ,444* | ,593** | 1 | ,295 | ,002 | -,036 | ,384* | ,467** | ,274 | ,578** |
| | Sig. (2- tailed) | ,049 | ,073 | ,014 | ,001 | | ,114 | ,990 | ,850 | ,036 | ,009 | ,144 | ,001 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b6 | Pearson Correla tion | ,378* | ,361* | ,303 | ,577** | ,295 | 1 | ,471** | ,641** | ,560** | ,182 | ,365* | ,754** |
| | Sig. (2- tailed) | ,039 | ,050 | ,104 | ,001 | ,114 | | ,009 | ,000 | ,001 | ,336 | ,047 | ,000 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
| b7 | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Pearson Correlation | ,263 | ,170 | -,038 | ,350 | ,002 | ,471** | 1 | ,582** | ,292 | -,005 | ,212 | ,495** |
| b8 | Sig. (2-tailed) | ,160 | ,370 | ,844 | ,058 | ,990 | ,009 | | ,001 | ,118 | ,981 | ,261 | ,005 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b9 | Pearson Correlation | ,194 | ,257 | ,000 | ,357 | -,036 | ,641** | ,582** | 1 | ,502** | ,251 | ,178 | ,596** |
| | Sig. (2-tailed) | ,304 | ,170 | 1,000 | ,053 | ,850 | ,000 | ,001 | | ,005 | ,181 | ,346 | ,001 |
| b10 | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Pearson Correlation | ,460* | ,366* | ,537** | ,610** | ,384* | ,560** | ,292 | ,502** | 1 | ,298 | ,212 | ,754** |
| b11 | Sig. (2-tailed) | ,011 | ,047 | ,002 | ,000 | ,036 | ,001 | ,118 | ,005 | | ,110 | ,262 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b11 | Pearson Correlation | ,321 | ,362* | ,321 | ,383* | ,467** | ,182 | -,005 | ,251 | ,298 | 1 | ,356 | ,561** |
| | Sig. (2-tailed) | ,083 | ,049 | ,083 | ,037 | ,009 | ,336 | ,981 | ,181 | ,110 | | ,054 | ,001 |
| b11 | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Pearson Correlation | ,075 | ,080 | ,150 | ,154 | ,274 | ,365* | ,212 | ,178 | ,212 | ,356 | 1 | ,442* |
| b11 | Sig. (2-tailed) | ,694 | ,676 | ,429 | ,416 | ,144 | ,047 | ,261 | ,346 | ,262 | ,054 | | ,015 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Skor_T | Pearson Correlation | ,675** | ,645** | ,620** | ,795** | ,578** | ,754** | ,495** | ,596** | ,754** | ,561** | ,442* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,005 | ,001 | ,000 | ,001 | ,015 | |
| otal | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN KUALITAS PELAYANAN

| Correlations | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|------|------|-------|------|-------|------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|---------|------|------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|----------------|-------|
| | b1 | b2 | b3 | b4 | b5 | b6 | b7 | b8 | b9 | b10 | b11 | b12 | b13 | b14 | b15 | b16 | b17 | b18 | b19 | b20 | b21 | b22 | b23 | b24 | b25 | b26 | Skor_T otal | |
| b1 | Pearson | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | n | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Correla tion | | ,236 | ,523** | ,292 | ,080 | ,270 | ,128 | -,300 | ,199 | -,162 | -,049 | -,173 | -,010 | ,639 | -,339 | ,133 | ,236 | ,096 | ,366* | ,304 | ,360 | ,357 | ,197 | ,268 | ,200 | ,390* | ,398* |
| b2 | Sig. (2- tailed) | | ,209 | ,003 | ,118 | ,674 | ,150 | ,499 | ,108 | ,293 | ,393 | ,790 | ,367 | ,950 | ,007 | ,0682 | ,49 | ,205 | ,617 | ,047 | ,102 | ,051 | ,053 | ,296 | ,152 | ,289 | ,033 | ,029 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | |
| | Pearson | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b3 | n | ,236 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Correla tion | | | ,495** | ,165 | ,215 | ,028 | ,137 | ,014 | ,146 | ,059 | ,196 | -,012 | ,281 | ,047 | -,182 | ,0268 | ,206 | ,118 | ,041 | ,135 | ,204 | ,191 | ,049 | -,007 | -,009 | ,286 | |
| | Sig. (2- tailed) | ,209 | | ,005 | ,384 | ,253 | ,884 | ,471 | ,943 | ,440 | ,755 | ,300 | ,950 | ,133 | ,805 | ,335 | ,958 | ,152 | ,275 | ,536 | ,830 | ,478 | ,279 | ,311 | ,795 | ,970 | ,625 | ,125 |
| b3 | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | |
| | Pearson | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | n | ,523** | ,495** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b3 | Correla tion | | | | ,264 | ,212 | ,312* | ,366 | ,183 | ,303 | ,412* | ,164 | ,507** | ,449* | ,578** | ,000 | ,0495** | ,082 | ,022 | ,000 | ,532** | ,540** | ,504** | ,418* | ,338 | ,054 | ,665** | |
| | Sig. (2- tailed) | ,209 | ,209 | ,005 | ,384 | ,253 | ,884 | ,471 | ,943 | ,440 | ,755 | ,300 | ,950 | ,133 | ,805 | ,335 | ,958 | ,152 | ,275 | ,536 | ,830 | ,478 | ,279 | ,311 | ,795 | ,970 | ,625 | ,125 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | |
| b3 | Pearson | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | n | ,523** | ,495** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Correla tion | | | | ,264 | ,212 | ,312* | ,366 | ,183 | ,303 | ,412* | ,164 | ,507** | ,449* | ,578** | ,000 | ,0495** | ,082 | ,022 | ,000 | ,532** | ,540** | ,504** | ,418* | ,338 | ,054 | ,665** | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|--------|-------|------|-------|-------|-------|------|------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|------|--------|
| b4 | Sig. (2-tailed) | ,003 | ,005 | | ,158 | ,261 | ,093 | ,049 | ,326 | ,103 | ,024 | ,386 | ,004 | ,013 | ,001 | 1,000 | ,770 | ,005 | ,665 | ,907 | 1,000 | ,002 | ,002 | ,005 | ,021 | ,068 | ,776 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Pearson | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Correlation | ,292 | ,165 | ,264 | 1 | ,126 | ,330 | ,423* | ,150 | ,189 | ,178 | ,063 | ,172 | ,104 | ,252 | -,257 | ,025 | ,165 | ,131 | ,152 | ,138 | ,241 | ,331 | ,250 | ,096 | ,074 | ,086 | ,393* |
| b5 | Sig. (2-tailed) | ,118 | ,384 | ,158 | | ,507 | ,075 | ,020 | ,429 | ,316 | ,345 | ,741 | ,364 | ,584 | ,179 | ,170 | ,895 | ,384 | ,491 | ,422 | ,466 | ,199 | ,074 | ,182 | ,615 | ,698 | ,652 | ,032 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Pearson | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Correlation | ,080 | ,215 | ,212 | ,126 | 1 | ,416* | -,307 | ,282 | ,619** | ,322 | ,430* | ,340 | ,200 | ,016 | ,248 | -,132 | ,132 | ,035 | ,193 | ,444* | ,408* | ,235 | ,243 | ,101 | ,331 | ,184 | ,456* |
| b6 | Sig. (2-tailed) | ,674 | ,253 | ,261 | ,507 | | ,022 | ,099 | ,130 | ,008 | ,018 | ,066 | ,290 | ,933 | ,187 | ,488 | ,855 | ,308 | ,014 | ,025 | ,211 | ,196 | ,597 | ,074 | ,331 | ,011 | ,011 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Pearson | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Correlation | ,270 | ,028 | ,312 | ,330 | ,416* | 1 | ,333 | ,390* | ,462* | ,520** | ,266 | ,491** | ,367* | ,323 | -,083 | ,068 | ,418* | ,294 | ,198 | ,346 | ,480** | ,579** | ,543** | ,460* | ,640** | ,300 | ,751** |
| b6 | Sig. (2-tailed) | ,150 | ,884 | ,093 | ,075 | ,022 | | ,072 | ,033 | ,010 | ,003 | ,155 | ,006 | ,046 | ,082 | ,661 | ,720 | ,022 | ,115 | ,295 | ,061 | ,007 | ,001 | ,002 | ,011 | ,000 | ,108 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| b7 | Pearson | ,12 | ,13 | ,36 | ,42 | - | ,33 | 1 | ,37 | ,00 | ,33 | ,18 | ,38 | ,42 | ,43 | - | ,1 | ,61 | ,38 | - | - | ,23 | ,54 | ,42 | ,45 | ,27 | - | ,529** |
| | Correlation | 8 | 7 | 2* | 3* | ,307 | 3 | | 6* | 2 | 3 | 9 | 5* | 2* | 6* | ,311 | 89 | 3** | 9* | ,083 | ,229 | 4 | 0** | 6* | 0* | 9 | ,212 | |
| | Sig. (2-tailed) | ,499 | ,471 | ,049 | ,020 | ,099 | ,072 | | ,041 | ,991 | ,072 | ,318 | ,036 | ,020 | ,016 | ,094 | ,316 | ,000 | ,033 | ,664 | ,223 | ,214 | ,002 | ,019 | ,013 | ,136 | ,260 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | |
| b8 | Pearson | - | ,01 | ,18 | ,15 | ,28 | ,39 | ,37 | 1 | ,39 | ,64 | ,37 | ,31 | ,63 | ,09 | ,25 | ,1 | ,35 | ,33 | - | ,02 | ,29 | ,31 | ,36 | ,10 | ,26 | - | ,539** |
| | Correlation | ,300 | 4 | 6 | 0 | 2 | 0* | 6* | | 5* | 2** | 0* | 1 | 5** | 2 | 5 | 17 | 5 | 1 | ,225 | 3 | 7 | 3 | 6* | 7 | 0 | ,005 | |
| | Sig. (2-tailed) | ,108 | ,943 | ,326 | ,429 | ,130 | ,033 | ,041 | | ,031 | ,000 | ,044 | ,095 | ,000 | ,628 | ,174 | ,538 | ,054 | ,074 | ,233 | ,905 | ,111 | ,092 | ,047 | ,575 | ,165 | ,980 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | |
| b9 | Pearson | ,19 | ,14 | ,30 | ,18 | ,61 | ,46 | ,00 | ,39 | 1 | ,21 | ,51 | ,45 | ,25 | ,36 | ,06 | ,0 | ,40 | ,25 | ,19 | ,41 | ,66 | ,34 | ,42 | ,32 | ,44 | ,12 | ,657** |
| | Correlation | 9 | 6 | 3 | 9 | 9** | 2* | 2 | 5* | | 6 | 6** | 5* | 8 | 6* | 4 | 95 | 5* | 4 | 3 | 8* | 8** | 8 | 9* | 2 | 4* | 8 | |
| | Sig. (2-tailed) | ,293 | ,440 | ,103 | ,316 | ,000 | ,010 | ,991 | ,031 | | ,251 | ,003 | ,011 | ,168 | ,047 | ,735 | ,618 | ,027 | ,175 | ,307 | ,021 | ,000 | ,059 | ,018 | ,083 | ,014 | ,499 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | |

[illegible]

[illegible]

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| b16 | Pearson | | | | | - | | | | | - | - | | | | | | | | - | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------|--|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|---|---|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| b19 | Pearson | | | | | | | - | - | | | | | - | - | - | | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------|--|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|---|---|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|
| b22 | Pearson | | | | | | | | | | | | | | | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | </ |
|-----|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|

[illegible]

HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN KONSUMEN

| | | Correlations | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------------|--------------|------------|------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|----------------|
| | | b1 | b2 | b3 | b4 | b5 | b6 | b7 | b8 | b9 | b10 | b11 | b12 | b13 | b14 | b15 | b16 | b17 | b18 | Skor_To tal |
| b1 | Pearson Correlati on | 1 | ,876 ** | ,308 | ,416 * | ,275 | ,443 * | ,561 ** | ,389 * | ,453 * | ,649 ** | ,548 ** | ,434 * | ,348 | ,280 | ,705 ** | ,505 ** | ,332 | ,372 * | ,770** |
| | Sig. (2- tailed) | | ,000 | ,098 | ,022 | ,141 | ,014 | ,001 | ,034 | ,012 | ,000 | ,002 | ,017 | ,059 | ,134 | ,000 | ,004 | ,073 | ,043 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b2 | Pearson Correlati on | ,876 ** | 1 | ,234 | ,446 * | ,253 | ,381 * | ,534 ** | ,320 | ,299 | ,565 ** | ,505 ** | ,558 ** | ,188 | ,093 | ,655 ** | ,464 ** | ,443 * | ,294 | ,690** |
| | Sig. (2- tailed) | ,000 | | ,213 | ,014 | ,177 | ,038 | ,002 | ,084 | ,108 | ,001 | ,004 | ,001 | ,319 | ,624 | ,000 | ,010 | ,014 | ,115 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b3 | Pearson Correlati on | ,308 | ,234 | 1 | ,427 * | ,612 ** | ,181 | ,287 | ,429 * | ,212 | ,472 ** | ,524 ** | ,311 | ,359 | ,419 * | ,320 | ,430 * | ,347 | ,235 | ,650** |
| | Sig. (2- tailed) | ,098 | ,213 | | ,019 | ,000 | ,338 | ,124 | ,018 | ,261 | ,008 | ,003 | ,095 | ,052 | ,021 | ,084 | ,018 | ,061 | ,211 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| b4 | Pearson | ,416 | ,446 | ,427 | 1 | ,212 | ,575 | ,300 | ,182 | ,467 | ,304 | ,165 | ,508 | ,224 | ,228 | ,319 | ,052 | ,415 | ,299 | ,579** |
| | Correlati | * | * | * | | | ** | | | ** | | | ** | | | | | * | | |
| | on | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b5 | Sig. (2- | ,022 | ,014 | ,019 | | ,260 | ,001 | ,107 | ,335 | ,009 | ,102 | ,383 | ,004 | ,233 | ,226 | ,086 | ,785 | ,022 | ,109 | ,001 |
| | tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b6 | Pearson | ,275 | ,253 | ,612 | ,212 | 1 | ,246 | ,293 | ,385 | ,155 | ,326 | ,263 | ,373 | ,132 | ,088 | ,179 | ,360 | ,427 | - | ,484** |
| | Correlati | | | ** | | | | | * | | | | * | | | | | * | | |
| | on | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b7 | Sig. (2- | ,141 | ,177 | ,000 | ,260 | | ,191 | ,116 | ,036 | ,413 | ,078 | ,161 | ,042 | ,487 | ,645 | ,345 | ,051 | ,019 | ,939 | ,007 |
| | tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b7 | Pearson | ,443 | ,381 | ,181 | ,575 | ,246 | 1 | ,440 | ,432 | ,612 | ,409 | ,274 | ,526 | ,172 | ,153 | ,364 | ,193 | ,601 | ,102 | ,599** |
| | Correlati | * | * | | ** | | | * | * | ** | * | | ** | | | * | | ** | | |
| | on | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b7 | Sig. (2- | ,014 | ,038 | ,338 | ,001 | ,191 | | ,015 | ,017 | ,000 | ,025 | ,143 | ,003 | ,364 | ,420 | ,048 | ,307 | ,000 | ,593 | ,000 |
| | tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b7 | Pearson | ,561 | ,534 | ,287 | ,300 | ,293 | ,440 | 1 | ,803 | ,647 | ,657 | ,386 | ,114 | ,311 | ,250 | ,709 | ,445 | ,406 | ,148 | ,709** |
| | Correlati | ** | ** | | | | * | | ** | ** | ** | * | | | | ** | * | * | | |
| | on | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b7 | Sig. (2- | ,001 | ,002 | ,124 | ,107 | ,116 | ,015 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,035 | ,549 | ,095 | ,183 | ,000 | ,014 | ,026 | ,435 | ,000 |
| | tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| b8 | Pearson | ,389 | | ,429 | ,385 | ,432 | ,803 | 1 | ,648 | ,593 | ,405 | ,167 | ,042 | ,012 | ,596 | ,387 | ,560 | - | |
| | Correlati | * | ,320 | * | * | * | ** | | ** | ** | * | | | | ** | * | ** | ,061 | ,606** |
| | on | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b9 | Sig. (2- | ,034 | ,084 | ,018 | ,036 | ,017 | ,000 | | ,000 | ,001 | ,026 | ,378 | ,825 | ,951 | ,001 | ,034 | ,001 | ,749 | ,000 |
| | tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b10 | Pearson | ,453 | ,299 | ,212 | ,467 | ,612 | ,647 | ,648 | 1 | ,666 | ,236 | ,258 | ,114 | ,205 | ,593 | ,271 | ,483 | ,146 | ,631** |
| | Correlati | * | | | ** | ** | ** | ** | | ** | | | | | ** | | ** | | |
| | on | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b11 | Sig. (2- | ,012 | ,108 | ,261 | ,009 | ,413 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,210 | ,169 | ,548 | ,278 | ,001 | ,147 | ,007 | ,442 | ,000 |
| | tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b11 | Pearson | ,649 | ,565 | ,472 | ,304 | ,326 | ,409 | ,657 | ,593 | ,666 | ,588 | ,391 | ,257 | ,296 | ,773 | ,628 | ,377 | ,316 | ,804** |
| | Correlati | ** | ** | ** | | | * | ** | ** | ** | ** | * | | | ** | ** | * | | |
| | on | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b11 | Sig. (2- | ,000 | ,001 | ,008 | ,102 | ,078 | ,025 | ,000 | ,001 | ,000 | ,001 | ,032 | ,170 | ,112 | ,000 | ,000 | ,040 | ,089 | ,000 |
| | tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b11 | Pearson | ,548 | ,505 | ,524 | ,165 | ,263 | ,274 | ,386 | ,405 | ,236 | ,588 | 1 | ,346 | ,172 | ,579 | ,777 | ,386 | ,165 | ,653** |
| | Correlati | ** | ** | ** | | | | * | * | | ** | | | | ** | ** | * | | |
| | on | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b11 | Sig. (2- | ,002 | ,004 | ,003 | ,383 | ,161 | ,143 | ,035 | ,026 | ,210 | ,001 | | ,061 | ,363 | ,355 | ,001 | ,000 | ,035 | ,384 |
| | tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|--------|--------|
| b12 | Pearson Correlation | ,434* | ,558** | ,311 | ,508** | ,373* | ,526** | ,114 | ,167 | ,258 | ,391* | ,346 | 1 | ,095 | ,022 | ,348 | ,356 | ,559** | ,285 | ,570** |
| | Sig. (2-tailed) | ,017 | ,001 | ,095 | ,004 | ,042 | ,003 | ,549 | ,378 | ,169 | ,032 | ,061 | | ,619 | ,909 | ,059 | ,054 | ,001 | ,127 | ,001 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b13 | Pearson Correlation | ,348 | ,188 | ,359 | ,224 | ,132 | ,172 | ,311 | ,042 | ,114 | ,257 | ,172 | ,095 | 1 | ,948** | ,187 | ,152 | -,145 | ,574** | ,513** |
| | Sig. (2-tailed) | ,059 | ,319 | ,052 | ,233 | ,487 | ,364 | ,095 | ,825 | ,548 | ,170 | ,363 | ,619 | | ,000 | ,324 | ,424 | ,444 | ,001 | ,004 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b14 | Pearson Correlation | ,280 | ,093 | ,419* | ,228 | ,088 | ,153 | ,250 | ,012 | ,205 | ,296 | ,175 | ,022 | ,948** | 1 | ,173 | ,146 | -,130 | ,625** | ,504** |
| | Sig. (2-tailed) | ,134 | ,624 | ,021 | ,226 | ,645 | ,420 | ,183 | ,951 | ,278 | ,112 | ,355 | ,909 | ,000 | | ,361 | ,440 | ,493 | ,000 | ,004 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b15 | Pearson Correlation | ,705** | ,655** | ,320 | ,319 | ,179 | ,364* | ,709** | ,596** | ,593** | ,773** | ,579** | ,348 | ,187 | ,173 | 1 | ,727** | ,585** | ,372* | ,791** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,084 | ,086 | ,345 | ,048 | ,000 | ,001 | ,001 | ,000 | ,001 | ,059 | ,324 | ,361 | | ,000 | ,001 | ,043 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| b16 | Pearson | ,505 | ,464 | ,430 | ,052 | ,360 | ,193 | ,445 | ,387 | ,271 | ,628 | ,777 | ,356 | ,152 | ,146 | ,727 | 1 | ,512 | ,259 | ,668** |
| | Correlati | ** | ** | * | | | | * | * | | ** | ** | | | | ** | | ** | | |
| | on | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b17 | Sig. (2- | ,004 | ,010 | ,018 | ,785 | ,051 | ,307 | ,014 | ,034 | ,147 | ,000 | ,000 | ,054 | ,424 | ,440 | ,000 | | ,004 | ,166 | ,000 |
| | tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| b18 | Pearson | ,332 | ,443 | ,347 | ,415 | ,427 | ,601 | ,406 | ,560 | ,483 | ,377 | ,386 | ,559 | - | - | ,585 | ,512 | 1 | ,040 | ,595** |
| | Correlati | | * | | * | * | ** | * | ** | ** | * | * | ** | ,145 | ,130 | ** | ** | | | |
| | on | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b18 | Sig. (2- | ,073 | ,014 | ,061 | ,022 | ,019 | ,000 | ,026 | ,001 | ,007 | ,040 | ,035 | ,001 | ,444 | ,493 | ,001 | ,004 | | ,835 | ,001 |
| | tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Skor_To | Pearson | ,372 | ,294 | ,235 | ,299 | - | ,102 | ,148 | - | ,146 | ,316 | ,165 | ,285 | ,574 | ,625 | ,372 | ,259 | ,040 | 1 | ,504** |
| | Correlati | * | | | | ,015 | | | ,061 | | | | | ** | ** | * | | | | |
| | on | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| tal | Sig. (2- | ,043 | ,115 | ,211 | ,109 | ,939 | ,593 | ,435 | ,749 | ,442 | ,089 | ,384 | ,127 | ,001 | ,000 | ,043 | ,166 | ,835 | | ,005 |
| | tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Skor_To | Pearson | ,770 | ,690 | ,650 | ,579 | ,484 | ,599 | ,709 | ,606 | ,631 | ,804 | ,653 | ,570 | ,513 | ,504 | ,791 | ,668 | ,595 | ,504 | 1 |
| | Correlati | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** | ** |
| | on | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Skor_To | Sig. (2- | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,007 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,004 | ,004 | ,000 | ,000 | ,001 | ,005 | |
| | tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel r *Product Moment*

| N | df (N-2) | r | N | df (N-2) | R |
|----|-------------|-------|-----------|-------------|--------------|
| | | 5% | | | 5% |
| 3 | 1 | 0,997 | 17 | 15 | 0,482 |
| 4 | 2 | 0,950 | 18 | 16 | 0,468 |
| 5 | 3 | 0,878 | 19 | 17 | 0,456 |
| 6 | 4 | 0,811 | 20 | 18 | 0,444 |
| 7 | 5 | 0,754 | 21 | 19 | 0,433 |
| 8 | 6 | 0,707 | 22 | 20 | 0,423 |
| 9 | 7 | 0,666 | 23 | 21 | 0,413 |
| 10 | 8 | 0,632 | 24 | 22 | 0,404 |
| 11 | 9 | 0,602 | 25 | 23 | 0,396 |
| 12 | 10 | 0,576 | 26 | 24 | 0,388 |
| 13 | 11 | 0,553 | 27 | 25 | 0,381 |
| 14 | 12 | 0,532 | 28 | 26 | 0,374 |
| 15 | 13 | 0,524 | 29 | 27 | 0,367 |
| 16 | 14 | 0,497 | 30 | 28 | 0,361 |

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

A. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,904 | 24 |

B. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harga

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,845 | 11 |

C. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,909 | 20 |

D. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Konsumen

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,903 | 18 |

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian

KATA PENGANTAR

Kepada Yth.

Bpk/Ibu/Sdr.....

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi (TAS) yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa (Kopma) Universitas Negeri Yogyakarta”**, maka saya:

Nama : Rina Sukmawati

NIM : 13804241063

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Pendidikan Ekonomi

Bermaksud untuk memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu guna mengisi angket ini untuk keperluan penelitian. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr merupakan pendapat pribadi sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Sdr alami. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban dianggap benar.

Identitas dan keterangan yang telah Bapak/Ibu/Sdr berikan akan dijaga kerahasiaannya, sehingga tidak perlu ragu untuk memberikan jawaban karena hanya untuk kepentingan penelitian penyusun skripsi.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr dalam meluangkan waktu untuk mengisi angket ini peneliti mengucapkan terimakasih.

Peneliti



Rina Sukmawati

NIM. 13804241063

ANGKET PENELITIAN

A. Identitas Responden

1. Nama :.....

Pilihlah jawaban yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X).

2. Jenis Kelamin:

a. Laki-laki

b. Perempuan

3. Apakah Anda Pelajar/Mahasiswa?

a. YA (Teruskan ke nomor 5)

b. TIDAK (Teruskan ke nomor 6, 7, dan 8)

4. Berapa uang saku Saudara per bulan?

.....

5. Pekerjaan responden:

a. PNS

b. Wiraswasta

c. Pegawai BUMN

d. Pensiunan

e. Lain-lain (sebutkan):

6. Berapa penghasilan Anda per bulan?

.....

7. Pendidikan terakhir:

a. Tidak Tamat SD sederajat

b. Tamat SD sederajat

c. Tidak Tamat SMP sederajat

d. Tamat SMP sederajat

e. Tidak Tamat SMA/SMK sederajat

f. Tamat SMA/SMK sederajat

g. Tidak Tamat Akademi/Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3)

h. Tamat Akademi/Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3)

B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan/perasaan diri Anda, dengan cara memberi tanda *check list* (✓) pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan:

Sangat Setuju : SS

Setuju : S

Netral : N

Tidak Setuju : TS

Sangat Tidak Setuju : STS

1. Kualitas Produk

| No. | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|-----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | Makanan yang dihidangkan oleh <i>Garden Cafe</i> rasanya lebih enak dibandingkan dengan tempat makan lain yang menyediakan makanan sejenis. | | | | | |
| 2 | Varian produk makanan yang disajikan oleh <i>Garden Cafe</i> menarik untuk dicoba. | | | | | |
| 3 | Tampilan makanan yang disajikan <i>Garden Cafe</i> menarik. | | | | | |
| 4 | Tampilan minuman yang disajikan <i>Garden Cafe</i> menarik. | | | | | |
| 5 | <i>Garden Cafe</i> menyajikan menu makanan yang bervariasi. | | | | | |
| 6 | <i>Garden Cafe</i> menyajikan menu minuman yang bervariasi. | | | | | |
| 7 | Penyajian makanan yang disajikan tertata rapi. | | | | | |
| 8 | Aneka makanan yang disajikan <i>Garden Cafe</i> menggugah selera. | | | | | |
| 9 | Aneka minuman yang disajikan <i>Garden Cafe</i> menggugah selera. | | | | | |
| 10 | Jenis makanan yang disajikan <u>tidak</u> sesuai dengan selera konsumen. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 11 | Jenis minuman yang disajikan <u>tidak</u> sesuai dengan selera konsumen. | | | | | |
| 12 | Makanan yang disajikan oleh <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan menu yang ditawarkan. | | | | | |
| 13 | Minuman yang disajikan oleh <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan menu yang ditawarkan. | | | | | |
| 14 | Rasa makanan yang disajikan <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan tampilan visual. | | | | | |
| 15 | Rasa minuman yang disajikan <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan tampilan visual. | | | | | |
| 16 | Penyajian makanan <i>Garden Cafe</i> menarik. | | | | | |
| 17 | Penyajian minuman <i>Garden Cafe</i> <u>tidak</u> menarik. | | | | | |
| 18 | Makanan di <i>Garden Cafe</i> beraroma sedap. | | | | | |
| 19 | Makanan yang disajikan <i>Garden Cafe</i> memiliki ciri khas. | | | | | |
| 20 | Minuman yang disajikan <i>Garden Cafe</i> memiliki ciri khas. | | | | | |
| 21 | Makanan yang disajikan <i>Garden Cafe</i> bergizi. | | | | | |
| 22 | Minuman yang disajikan <i>Garden Cafe</i> aman dikonsumsi. | | | | | |
| 23 | Mutu makanan yang disajikan <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan keinginan Anda. | | | | | |
| 24 | Mutu minuman yang disajikan <i>Garden Cafe</i> <u>belum</u> sesuai dengan keinginan Anda. | | | | | |

2. Harga

| No. | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|-----|--|----|---|---|----|-----|
| 1 | Harga makanan yang ditetapkan <i>Garden Cafe</i> terjangkau untuk konsumen seperti saya. | | | | | |
| 2 | Harga minuman yang ditetapkan <i>Garden Cafe</i> murah. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 3 | Harga yang ditetapkan <i>Garden Cafe</i> wajar. | | | | | |
| 4 | Harga makanan <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan rasa makanan. | | | | | |
| 5 | Harga minuman <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan rasa minuman. | | | | | |
| 6 | Porsi makanan sebanding dengan harga yang dibayarkan. | | | | | |
| 7 | Harga yang ditetapkan oleh <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan mutu produk. | | | | | |
| 8 | Harga yang ditetapkan oleh <i>Garden Cafe</i> lebih murah dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang sejenis. | | | | | |
| 9 | Harga yang ditetapkan <i>Garden Cafe</i> lebih mahal dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang menjual produk sejenis. | | | | | |
| 10 | Dengan harga yang saya bayarkan, saya memperoleh kenyamanan saat berkunjung ke <i>Garden Cafe</i> . | | | | | |
| 11 | Dengan harga yang saya bayarkan, saya mendapatkan pelayanan yang memuaskan. | | | | | |

3. Kualitas Pelayanan

| No. | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|-----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | <i>Garden Cafe</i> memiliki tempat yang bersih. | | | | | |
| 2 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> berpenampilan rapi dan menarik. | | | | | |
| 3 | Kondisi ruangan <i>Garden Cafe</i> memberikan kenyamanan. | | | | | |
| 4 | Fasilitas pelengkap (meja, kursi, wastafel, dll) yang disediakan <i>Garden Cafe</i> dalam keadaan baik. | | | | | |
| 5 | Koneksi WiFi cepat. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 6 | <i>Garden Cafe</i> memiliki tempat parkir yang luas. | | | | | |
| 7 | Pemesanan makanan dan minuman di <i>Garden Cafe</i> dilayani dengan cepat. | | | | | |
| 8 | Pelayan <i>Garden Cafe</i> memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan. | | | | | |
| 9 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> <u>lamban</u> dalam menangani pesanan. | | | | | |
| 10 | Kasir <i>Garden Cafe</i> menghitung harga pemesanan dengan cermat. | | | | | |
| 11 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> selalu siap ketika dibutuhkan. | | | | | |
| 12 | Pengunjung tidak perlu menunggu terlalu lama dari memesan sampai makanan disajikan. | | | | | |
| 13 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> selalu tanggap terhadap keluhan yang diajukan konsumen. | | | | | |
| 14 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> memberikan pelayanan dengan sopan. | | | | | |
| 15 | Keamanan parkir terjamin. | | | | | |
| 16 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> memberikan pelayanan yang nyaman bagi Anda. | | | | | |
| 17 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> ramah saat memberikan pelayanan kepada konsumen. | | | | | |
| 18 | Pelayan <i>Garden Cafe</i> memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. | | | | | |
| 19 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> memberikan perhatian serius ketika tempat penuh. | | | | | |
| 20 | Karyawan <i>Garden Cafe</i> memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan konsumen. | | | | | |

4. Kepuasan Konsumen

| No. | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|-----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | Saya merasa puas setelah menikmati makanan di <i>Garden Cafe</i> . | | | | | |
| 2 | Saya merasa puas setelah menikmati minuman di <i>Garden Cafe</i> . | | | | | |
| 3 | Saya merasa puas dengan harga yang ditetapkan oleh <i>Garden Cafe</i> . | | | | | |
| 4 | Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan <i>Garden Cafe</i> . | | | | | |
| 5 | Saya memperoleh pengalaman lebih baik dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang sejenis. | | | | | |
| 6 | Pelayan memberikan pelayanan yang baik. | | | | | |
| 7 | Makanan yang disediakan <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan selera saya. | | | | | |
| 8 | Minuman yang disediakan <i>Garden Cafe</i> sesuai dengan selera saya. | | | | | |
| 9 | Fasilitas penunjang yang diberikan sangat memadai. | | | | | |
| 10 | Saya berminat untuk berkunjung kembali ke <i>Garden Cafe</i> karena produk yang disajikan memuaskan. | | | | | |
| 11 | Saya berminat untuk berkunjung kembali ke <i>Garden Cafe</i> karena harga yang ditetapkan <i>cafe</i> lebih murah dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang sejenis. | | | | | |
| 12 | Saya berminat untuk berkunjung kembali ke <i>Garden Cafe</i> karena pelayanannya memuaskan. | | | | | |
| 13 | Apabila <i>Garden Cafe</i> mempertahankan produk makanannya saya <u>tidak</u> akan membeli lagi. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 14 | Apabila <i>Garden Cafe</i> mempertahankan produk minumannya saya <u>tidak</u> akan membeli lagi. | | | | | |
| 15 | Saya merekomendasikan <i>Garden Cafe</i> sebagai salah satu tempat tujuan kuliner kepada kenalan saya karena produk yang disajikan sangat memuaskan. | | | | | |
| 16 | Saya merekomendasikan <i>Garden Cafe</i> sebagai salah satu tempat tujuan kuliner kepada kenalan saya karena harga yang ditetapkan oleh pihak <i>cafe</i> lebih murah dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang sejenis. | | | | | |
| 17 | Saya merekomendasikan <i>Garden Cafe</i> sebagai salah satu tempat tujuan kuliner kepada kenalan saya karena pelayanannya sangat memuaskan. | | | | | |
| 18 | Saya <u>tidak</u> merekomendasikan <i>Garden Cafe</i> sebagai tempat kuliner kepada kenalan saya. | | | | | |

Komentar dan Saran:

TERIMAKASIH

Lampiran 6. Data Identitas Responden

| No. | Jenis Kelamin | Pekerjaan | Uang Saku/bln | Penghasilan/bln | Pendidikan Terakhir |
|-----|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------------|
| 1 | 1 | Mahasiswa | 300000 | 0 | 6 |
| 2 | 0 | Mahasiswa | 400000 | 0 | 6 |
| 3 | 0 | Wiraswasta | | 4500000 | 8 |
| 4 | 0 | Pramuniaga | | 1350000 | 6 |
| 5 | 0 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 6 | 0 | Wiraswasta | | 7000000 | 8 |
| 7 | 1 | Mahasiswa | 800000 | | 6 |
| 8 | 0 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 9 | 1 | Mahasiswa | 420000 | | 6 |
| 10 | 0 | Mahasiswa | 600000 | | 6 |
| 11 | 0 | Mahasiswa | 200000 | | 6 |
| 12 | 0 | Mahasiswa | 800000 | | 6 |
| 13 | 0 | Mahasiswa | 300000 | | 6 |
| 14 | 0 | Mahasiswa | 200000 | | 6 |
| 15 | 0 | Mahasiswa | 200000 | | 6 |
| 16 | 1 | Wiraswasta | | 5000000 | 6 |
| 17 | 1 | Wiraswasta | | 7000000 | 8 |
| 18 | 1 | Mahasiswa | 300000 | | 6 |
| 19 | 0 | Mahasiswa | 300000 | | 6 |
| 20 | 0 | Mahasiswa | 800000 | | 6 |
| 21 | 0 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 22 | 1 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 23 | 0 | Karyawan Swasta | | 1500000 | 6 |
| 24 | 0 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 25 | 1 | Mahasiswa | 200000 | | 6 |
| 26 | 1 | Mahasiswa | 600000 | | 6 |
| 27 | 1 | Mahasiswa | 600000 | | 6 |
| 28 | 0 | Mahasiswa | 800000 | | 6 |
| 29 | 1 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 30 | 1 | Mahasiswa | 800000 | | 6 |
| 31 | 0 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 32 | 1 | Seniman | | 4000000 | 8 |
| 33 | 0 | Mahasiswa | 300000 | | 6 |
| 34 | 0 | Karyawan Swasta | | 3500000 | 8 |
| 35 | 0 | Karyawan Swasta | | 4000000 | 8 |

| | | | | | |
|----|---|-----------------|---------|---------|---|
| 36 | 1 | Mahasiswa | 800000 | | 6 |
| 37 | 0 | Mahasiswa | 800000 | | 6 |
| 38 | 1 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 39 | 1 | Wiraswasta | | 5000000 | 8 |
| 40 | 0 | Mahasiswa | 600000 | | 6 |
| 41 | 1 | Mahasiswa | 200000 | | 6 |
| 42 | 0 | Mahasiswa | 500000 | | 6 |
| 43 | 0 | Mahasiswa | 600000 | | 6 |
| 44 | 1 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 45 | 1 | Mahasiswa | 800000 | | 6 |
| 46 | 0 | Mahasiswa | 450000 | | 6 |
| 47 | 1 | Security | | 1500000 | 6 |
| 48 | 0 | Mahasiswa | 850000 | | 6 |
| 49 | 1 | Security | | 1500000 | 6 |
| 50 | 0 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 51 | 0 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 52 | 0 | Wiraswasta | | 4000000 | 8 |
| 53 | 1 | Wiraswasta | | 3000000 | 8 |
| 54 | 0 | Mahasiswa | 2000000 | | 6 |
| 55 | 1 | Karyawan Swasta | | 3000000 | 8 |
| 56 | 0 | Mahasiswa | 200000 | | 6 |
| 57 | 0 | Mahasiswa | 600000 | | 6 |
| 58 | 0 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 59 | 0 | Mahasiswa | 1000000 | | 6 |
| 60 | 0 | Mahasiswa | 1400000 | | 6 |
| 61 | 1 | Mahasiswa | 200000 | | 6 |
| 62 | 0 | Mahasiswa | 800000 | | 6 |
| 63 | 1 | Sopir | | 1000000 | 6 |
| 64 | 1 | Mahasiswa | 1000000 | | 6 |
| 65 | 0 | Mahasiswa | 600000 | | 6 |
| 66 | 1 | Mahasiswa | 1200000 | | 6 |
| 67 | 1 | Karyawan Swasta | | 3500000 | 8 |
| 68 | 1 | Wiraswasta | | 3500000 | 8 |
| 69 | 1 | Mahasiswa | 2000000 | | 6 |
| 70 | 0 | Mahasiswa | 1200000 | | 6 |
| 71 | 0 | Mahasiswa | 280000 | | 6 |
| 72 | 0 | Mahasiswa | 280000 | | 6 |
| 73 | 0 | Wiraswasta | | 6500000 | 8 |
| 74 | 1 | Mahasiswa | 350000 | | 6 |

| | | | | | |
|-----|---|-----------------|---------|---------|---|
| 75 | 1 | Mahasiswa | 1200000 | | 6 |
| 76 | 0 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 77 | 1 | Sopir | | 1000000 | 6 |
| 78 | 1 | Mahasiswa | 800000 | | 6 |
| 79 | 1 | Karyawan Swasta | | 1500000 | 6 |
| 80 | 0 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 81 | 1 | Mahasiswa | 200000 | | 6 |
| 82 | 0 | Karyawan Swasta | | 1500000 | 6 |
| 83 | 0 | Mahasiswa | 300000 | | 6 |
| 84 | 0 | Mahasiswa | 200000 | | 6 |
| 85 | 0 | Pramuniaga | | 1400000 | 6 |
| 86 | 0 | Wiraswasta | | 3500000 | 8 |
| 87 | 1 | Mahasiswa | 1200000 | | 6 |
| 88 | 1 | Wiraswasta | | 4000000 | 8 |
| 89 | 1 | Security | | 1500000 | 6 |
| 90 | 1 | Wiraswasta | | 5000000 | 8 |
| 91 | 1 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 92 | 1 | Mahasiswa | 300000 | | 6 |
| 93 | 0 | Wiraswasta | | 7000000 | 6 |
| 94 | 1 | Mahasiswa | 300000 | | 6 |
| 95 | 1 | Mahasiswa | 200000 | | 6 |
| 96 | 0 | Mahasiswa | 600000 | | 6 |
| 97 | 0 | Mahasiswa | 500000 | | 6 |
| 98 | 0 | Mahasiswa | 400000 | | 6 |
| 99 | 1 | Wiraswasta | | 3000000 | 8 |
| 100 | 1 | Seniman | | 3500000 | 8 |

Keterangan:

1. Jenis kelamin (1 = laki-laki, 0 = perempuan)
2. Pendidikan Terakhir:
 - 1 = Tidak Tamat SD sederajat,
 - 2 = Tamat SD sederajat
 - 3 = Tidak Tamat SMP sederajat
 - 4 = Tamat SMP sederajat
 - 5 = Tidak Tamat SMA/SMK sederajat
 - 6 = Tamat SMA/SMK sederajat
 - 7 = Tidak Tamat Akademi/Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3)
 - 8 = Tamat Akademi/Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3/)

Lampiran 7. Hasil Kuesioner Penelitian

| No. | Kualitas Produk | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Skor Total |
|-----|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | |
| 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 96 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 101 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 94 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 81 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 86 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 67 |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 85 |
| 10 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 66 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 83 |
| 12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 73 |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 81 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 81 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 69 |
| 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 90 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 119 |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 84 |
| 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 82 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 92 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 21 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 93 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 86 |
| 23 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 84 |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 97 |
| 26 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 86 |
| 27 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 56 |
| 28 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 63 |
| 29 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 48 |
| 30 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 80 |
| 31 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 81 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 88 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 96 |
| 34 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 101 |
| 35 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 96 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 37 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 84 |
| 38 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 83 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 85 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 80 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 88 |
| 42 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 64 |
| 43 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 67 |
| 44 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 64 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 45 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 69 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 90 |
| 47 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 93 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 72 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 102 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 77 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 78 |
| 52 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 51 |
| 53 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 87 |
| 54 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 79 |
| 56 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 86 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 78 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 71 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 77 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 75 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 78 |
| 62 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 69 |
| 63 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 81 |
| 64 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 88 |
| 65 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 87 |
| 66 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 92 |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 68 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 85 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 69 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 97 |
| 70 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 87 |
| 71 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 79 |
| 72 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 73 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 77 |
| 74 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 90 |
| 75 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 94 |
| 76 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 78 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 101 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 86 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 88 |
| 81 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 87 |
| 82 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 84 |
| 83 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 82 |
| 84 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 86 |
| 85 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 86 |
| 86 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 81 |
| 87 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 81 |
| 88 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 88 |
| 89 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 84 |
| 90 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 85 |
| 91 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 83 |
| 92 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 96 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 93 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 81 |
| 94 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 84 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 88 |
| 96 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 88 |
| 98 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 99 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 87 |
| 100 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 90 |

| No. | Harga | | | | | | | | | | | Skor Total |
|-----|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 30 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 44 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 39 |
| 7 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 31 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 25 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 15 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 38 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 30 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 36 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 54 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 42 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 32 |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 32 |
| 24 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 33 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 24 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 25 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 30 |
| 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 45 |
| 32 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 29 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 41 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 37 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 48 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 42 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 25 |
| 43 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 26 |
| 45 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 27 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 41 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 39 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 39 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 52 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 26 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 36 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 57 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 33 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 33 |
| 59 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 33 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 61 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 38 |
| 62 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 26 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 42 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 33 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 41 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 68 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 39 |
| 71 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 32 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 32 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 35 |
| 76 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 41 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 77 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 32 |
| 78 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 43 |
| 80 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 40 |
| 81 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 32 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 84 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 30 |
| 85 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 28 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 31 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 88 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 29 |
| 89 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 48 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 39 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 95 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 96 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 41 |
| 97 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 40 |
| 98 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 33 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 100 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 39 |

| No. | Kualitas Pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Skor Total |
|-----|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 74 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 77 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 74 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 76 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 64 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 64 |
| 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 11 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 63 |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 67 |
| 14 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| 15 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 78 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100 |
| 18 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 76 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 63 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 69 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 23 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 67 |
| 28 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 54 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 40 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 31 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 68 |
| 32 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 70 |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 71 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 77 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 81 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 66 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 38 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 70 |
| 40 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 64 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 69 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 63 |
| 43 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 57 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 74 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| 47 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 79 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 78 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 47 |
| 53 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 64 |
| 54 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 68 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 60 |
| 56 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 63 |
| 57 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 72 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 71 |
| 59 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 72 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 66 |
| 62 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 59 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 71 |
| 64 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 74 |
| 65 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| 66 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 80 |
| 68 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 79 |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| 70 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 56 |
| 71 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 58 |
| 72 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| 74 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 76 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 70 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 77 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 72 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 |
| 80 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 64 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 70 |
| 82 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 83 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 63 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 71 |
| 85 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 67 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 61 |
| 87 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 65 |
| 88 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 70 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 66 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 70 |
| 91 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 74 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| 94 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 76 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 69 |
| 96 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 70 |
| 97 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 64 |
| 98 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 99 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 64 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 78 |

| No. | Kepuasan Konsumen | | | | | | | | | | | | | | | | | | Skor Total |
|-----|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 71 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 66 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 73 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| 8 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 48 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 55 |
| 10 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 44 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 62 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 60 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 89 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 65 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 67 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| 24 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 64 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 71 |
| 26 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 56 |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 47 |
| 29 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 42 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 65 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 69 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 70 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 71 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 66 |
| 40 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 42 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 49 |
| 43 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 45 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 48 |
| 45 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 66 |
| 46 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| 49 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 51 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| 55 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 56 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 62 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 59 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 60 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| 62 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 65 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 67 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 68 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 70 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 67 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 77 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 63 |
| 78 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 73 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 69 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 62 |
| 81 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| 82 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 48 |
| 83 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 |
| 84 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 85 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 87 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| 88 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 89 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 90 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 67 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 62 |
| 92 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 67 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 65 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 63 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 68 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 62 |
| 98 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 62 |
| 99 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 63 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |

Lampiran 8. Data Kritik dan Saran Konsumen

| No. | Kritik dan Saran | Jumlah |
|-----|--|--------|
| 1 | Apabila konsumen selesai memesan, peralatan makan yang kotor maupun sisa makanan segera dibersihkan dari meja | 4 |
| 2 | Tempat parkir kurang luas | 3 |
| 3 | Kebersihan meja kurang | 4 |
| 4 | Tempat parkir diperluas | 3 |
| 5 | Kenyamanan ditingkatkan | 3 |
| 6 | Password wifi diberikan diberikan di tempat yang strategis supaya konsumen tidak perlu menanyakan ke kasir | 2 |
| 7 | Pelayan <i>Garden Cafe</i> melayani pelanggan cukup baik, tetapi pelayanannya harus lebih ditingkatkan | 4 |
| 8 | Pelayanan lamban | 4 |
| 9 | Pelayanan lebih dipercepat | 3 |
| 10 | Koneksi wifi diperlancar | 3 |
| 11 | Porsi makanan kurang | 4 |
| 12 | Menu makanan banyak yang kurang siap | 3 |
| 13 | Pelayanan harus gerak cepat dan tanggap dalam melayani ketika pengunjung datang. Jangan menunggu diminta pembeli baru datang | 8 |
| 14 | Ada upaya untuk menjaga kenyamanan karena kalau malam hari banyak nyamuk | 2 |
| 15 | Rasa makanan tidak stabil, kadang-kadang enak, kadang-kadang keasinan | 6 |
| 16 | Menu menu makanan cukup bervariasi | 5 |
| 17 | Rasa makanan sudah lumayan enak | 7 |
| 18 | Penyajian makanan dan minuman cukup menarik | 7 |
| 19 | Harga kurang sesuai dengan porsi makanan | 8 |
| 20 | Musik terlalu kencang | 1 |
| | Jumlah | 84 |

Lampiran 9. Uji Deskriptif

1. KUALITAS PRODUK

| Statistics | | |
|----------------|---------|-----------------|
| | | Kualitas Produk |
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 84,09 |
| Median | | 85,00 |
| Mode | | 81 |
| Std. Deviation | | 11,001 |
| Range | | 71 |
| Minimum | | 48 |
| Maximum | | 119 |
| Sum | | 8409 |

| No. | Kelas Interval | Frekuensi | Persentase |
|-----|----------------|-----------|------------|
| 1 | 48 - 56 | 3 | 3% |
| 2 | 57 - 65 | 3 | 3% |
| 3 | 66 - 74 | 9 | 9% |
| 4 | 75 - 83 | 26 | 26% |
| 5 | 84 - 92 | 39 | 39% |
| 6 | 93 - 101 | 18 | 18% |
| 7 | 102 - 110 | 1 | 1% |
| 8 | 111 - 119 | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

2. HARGA

| Statistics | | |
|----------------|---------|-------|
| | | Harga |
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 36,27 |
| Median | | 38,00 |
| Mode | | 33 |
| Std. Deviation | | 6,719 |
| Range | | 39 |
| Minimum | | 15 |
| Maximum | | 54 |
| Sum | | 3627 |

| No. | Kelas Interval | Frekuensi | Persentase |
|-----|----------------|-----------|------------|
| 1 | 15 - 19 | 1 | 1% |
| 2 | 20 - 24 | 3 | 3% |
| 3 | 25 - 29 | 10 | 10% |
| 4 | 30 - 34 | 27 | 27% |
| 5 | 35 - 39 | 22 | 22% |
| 6 | 40 - 44 | 30 | 30% |
| 7 | 45 - 49 | 6 | 6% |
| 8 | 50 - 54 | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

3. KUALITAS PELAYANAN

| Statistics | | |
|----------------|---------|--------------------|
| | | Kualitas Pelayanan |
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 67,88 |
| Median | | 68,00 |
| Mode | | 63 ^a |
| Std. Deviation | | 8,866 |
| Range | | 60 |
| Minimum | | 40 |
| Maximum | | 100 |
| Sum | | 6788 |

| No. | Kelas Interval | Frekuensi | Persentase |
|-----|----------------|-----------|------------|
| 1 | 40 - 47 | 2 | 2% |
| 2 | 48 - 55 | 4 | 4% |
| 3 | 56 - 63 | 25 | 25% |
| 4 | 64 - 71 | 38 | 38% |
| 5 | 72 - 79 | 26 | 26% |
| 6 | 80 - 87 | 3 | 3% |
| 7 | 88 - 95 | 1 | 1% |
| 8 | 96 - 103 | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

4. Kepuasan Konsumen

| Statistics | | |
|----------------|---------|-------------------|
| | | Kepuasan Konsumen |
| N | Valid | 100 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 61,23 |
| Median | | 62,00 |
| Mode | | 59 |
| Std. Deviation | | 7,301 |
| Range | | 47 |
| Minimum | | 42 |
| Maximum | | 89 |
| Sum | | 6123 |

| No. | Kelas Interval | Frekuensi | Persentase |
|-----|----------------|-----------|------------|
| 1 | 42 - 47 | 4 | 4% |
| 2 | 48 - 53 | 6 | 6% |
| 3 | 54 - 59 | 32 | 32% |
| 4 | 60 - 65 | 32 | 32% |
| 5 | 66 - 71 | 22 | 22% |
| 6 | 72 - 77 | 3 | 3% |
| 7 | 78 - 83 | 0 | 0% |
| 8 | 84 - 89 | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

5. Hasil Uji Kategorisasi Variabel

| No. | Kualitas Produk | | Harga | | Kualitas Pelayanan | | Kepuasan Konsumen | |
|-----|-----------------|----------|------------|----------|--------------------|----------|-------------------|----------|
| | Skor Total | Kategori | Skor Total | Kategori | Skor Total | Kategori | Skor Total | Kategori |
| 1 | 96 | Tinggi | 42 | Tinggi | 74 | Tinggi | 71 | Tinggi |
| 2 | 90 | Tinggi | 46 | Tinggi | 77 | Tinggi | 68 | Tinggi |
| 3 | 101 | Tinggi | 30 | Sedang | 74 | Tinggi | 66 | Tinggi |
| 4 | 94 | Tinggi | 38 | Sedang | 76 | Tinggi | 65 | Sedang |
| 5 | 100 | Tinggi | 44 | Tinggi | 80 | Tinggi | 73 | Tinggi |
| 6 | 81 | Sedang | 39 | Sedang | 68 | Sedang | 55 | Sedang |
| 7 | 86 | Sedang | 31 | Sedang | 58 | Sedang | 64 | Sedang |
| 8 | 67 | Sedang | 22 | Rendah | 64 | Sedang | 48 | Sedang |
| 9 | 85 | Sedang | 25 | Rendah | 64 | Sedang | 55 | Sedang |
| 10 | 66 | Sedang | 15 | Rendah | 60 | Sedang | 44 | Sedang |
| 11 | 83 | Sedang | 38 | Sedang | 63 | Sedang | 53 | Sedang |
| 12 | 73 | Sedang | 30 | Sedang | 59 | Sedang | 54 | Sedang |
| 13 | 81 | Sedang | 36 | Sedang | 67 | Sedang | 54 | Sedang |
| 14 | 81 | Sedang | 41 | Tinggi | 68 | Sedang | 62 | Sedang |
| 15 | 69 | Sedang | 32 | Sedang | 57 | Sedang | 60 | Sedang |
| 16 | 90 | Tinggi | 39 | Sedang | 78 | Tinggi | 70 | Tinggi |
| 17 | 119 | Tinggi | 54 | Tinggi | 100 | Tinggi | 89 | Tinggi |
| 18 | 84 | Sedang | 36 | Sedang | 76 | Tinggi | 65 | Sedang |
| 19 | 82 | Sedang | 32 | Sedang | 63 | Sedang | 58 | Sedang |
| 20 | 92 | Tinggi | 44 | Tinggi | 75 | Tinggi | 63 | Sedang |
| 21 | 93 | Tinggi | 42 | Tinggi | 69 | Sedang | 67 | Tinggi |
| 22 | 86 | Sedang | 32 | Sedang | 58 | Sedang | 58 | Sedang |
| 23 | 84 | Sedang | 32 | Sedang | 59 | Sedang | 65 | Sedang |
| 24 | 89 | Tinggi | 33 | Sedang | 76 | Tinggi | 64 | Sedang |
| 25 | 97 | Tinggi | 44 | Tinggi | 79 | Tinggi | 71 | Tinggi |
| 26 | 86 | Sedang | 42 | Tinggi | 67 | Sedang | 59 | Sedang |
| 27 | 56 | Sedang | 24 | Rendah | 67 | Sedang | 56 | Sedang |
| 28 | 63 | Sedang | 25 | Rendah | 54 | Sedang | 47 | Sedang |
| 29 | 48 | Rendah | 30 | Sedang | 40 | Rendah | 42 | Sedang |
| 30 | 80 | Sedang | 41 | Tinggi | 76 | Tinggi | 65 | Sedang |
| 31 | 81 | Sedang | 45 | Tinggi | 68 | Sedang | 69 | Tinggi |
| 32 | 88 | Tinggi | 29 | Sedang | 70 | Sedang | 67 | Tinggi |
| 33 | 96 | Tinggi | 41 | Tinggi | 71 | Sedang | 70 | Tinggi |

| | | | | | | | | |
|----|-----|--------|----|--------|----|--------|----|--------|
| 34 | 101 | Tinggi | 42 | Tinggi | 77 | Tinggi | 63 | Sedang |
| 35 | 96 | Tinggi | 41 | Tinggi | 76 | Tinggi | 70 | Tinggi |
| 36 | 95 | Tinggi | 43 | Tinggi | 81 | Tinggi | 71 | Tinggi |
| 37 | 84 | Sedang | 48 | Tinggi | 66 | Sedang | 59 | Sedang |
| 38 | 83 | Sedang | 43 | Tinggi | 55 | Sedang | 54 | Sedang |
| 39 | 85 | Sedang | 41 | Tinggi | 70 | Sedang | 66 | Tinggi |
| 40 | 80 | Sedang | 33 | Sedang | 64 | Sedang | 58 | Sedang |
| 41 | 88 | Tinggi | 38 | Sedang | 69 | Sedang | 63 | Sedang |
| 42 | 64 | Sedang | 25 | Rendah | 63 | Sedang | 49 | Sedang |
| 43 | 67 | Sedang | 21 | Rendah | 53 | Sedang | 45 | Sedang |
| 44 | 64 | Sedang | 26 | Sedang | 57 | Sedang | 48 | Sedang |
| 45 | 69 | Sedang | 27 | Sedang | 74 | Tinggi | 66 | Tinggi |
| 46 | 90 | Tinggi | 41 | Tinggi | 68 | Sedang | 56 | Sedang |
| 47 | 93 | Tinggi | 44 | Tinggi | 67 | Sedang | 57 | Sedang |
| 48 | 72 | Sedang | 33 | Sedang | 60 | Sedang | 65 | Sedang |
| 49 | 102 | Tinggi | 39 | Sedang | 79 | Tinggi | 70 | Tinggi |
| 50 | 77 | Sedang | 39 | Sedang | 78 | Tinggi | 65 | Sedang |
| 51 | 78 | Sedang | 33 | Sedang | 60 | Sedang | 56 | Sedang |
| 52 | 51 | Rendah | 26 | Sedang | 47 | Sedang | 57 | Sedang |
| 53 | 87 | Sedang | 38 | Sedang | 64 | Sedang | 63 | Sedang |
| 54 | 83 | Sedang | 36 | Sedang | 68 | Sedang | 61 | Sedang |
| 55 | 79 | Sedang | 40 | Sedang | 60 | Sedang | 59 | Sedang |
| 56 | 86 | Sedang | 42 | Tinggi | 63 | Sedang | 62 | Sedang |
| 57 | 78 | Sedang | 33 | Sedang | 72 | Sedang | 58 | Sedang |
| 58 | 71 | Sedang | 33 | Sedang | 71 | Sedang | 56 | Sedang |
| 59 | 77 | Sedang | 33 | Sedang | 72 | Sedang | 59 | Sedang |
| 60 | 75 | Sedang | 36 | Sedang | 59 | Sedang | 55 | Sedang |
| 61 | 78 | Sedang | 38 | Sedang | 66 | Sedang | 61 | Sedang |
| 62 | 69 | Sedang | 26 | Sedang | 59 | Sedang | 50 | Sedang |
| 63 | 81 | Sedang | 40 | Sedang | 71 | Sedang | 65 | Sedang |
| 64 | 88 | Tinggi | 42 | Tinggi | 74 | Tinggi | 68 | Tinggi |
| 65 | 87 | Sedang | 33 | Sedang | 63 | Sedang | 59 | Sedang |
| 66 | 92 | Tinggi | 41 | Tinggi | 70 | Sedang | 58 | Sedang |
| 67 | 100 | Tinggi | 46 | Tinggi | 80 | Tinggi | 75 | Tinggi |
| 68 | 85 | Sedang | 38 | Sedang | 79 | Tinggi | 66 | Tinggi |
| 69 | 97 | Tinggi | 46 | Tinggi | 67 | Sedang | 70 | Tinggi |
| 70 | 87 | Sedang | 39 | Sedang | 56 | Sedang | 60 | Sedang |
| 71 | 79 | Sedang | 33 | Sedang | 58 | Sedang | 54 | Sedang |
| 72 | 83 | Sedang | 35 | Sedang | 63 | Sedang | 59 | Sedang |

| | | | | | | | | |
|-----|-----|--------|----|--------|----|--------|----|--------|
| 73 | 77 | Sedang | 32 | Sedang | 63 | Sedang | 56 | Sedang |
| 74 | 90 | Tinggi | 32 | Sedang | 60 | Sedang | 59 | Sedang |
| 75 | 94 | Tinggi | 35 | Sedang | 75 | Tinggi | 64 | Sedang |
| 76 | 93 | Tinggi | 41 | Tinggi | 70 | Sedang | 67 | Tinggi |
| 77 | 89 | Tinggi | 32 | Sedang | 72 | Sedang | 63 | Sedang |
| 78 | 101 | Tinggi | 40 | Sedang | 95 | Tinggi | 73 | Tinggi |
| 79 | 86 | Sedang | 43 | Tinggi | 79 | Tinggi | 69 | Tinggi |
| 80 | 88 | Tinggi | 40 | Sedang | 64 | Sedang | 62 | Sedang |
| 81 | 87 | Sedang | 34 | Sedang | 70 | Sedang | 61 | Sedang |
| 82 | 84 | Sedang | 32 | Sedang | 59 | Sedang | 48 | Sedang |
| 83 | 82 | Sedang | 32 | Sedang | 63 | Sedang | 55 | Sedang |
| 84 | 86 | Sedang | 30 | Sedang | 71 | Sedang | 59 | Sedang |
| 85 | 86 | Sedang | 28 | Sedang | 67 | Sedang | 58 | Sedang |
| 86 | 81 | Sedang | 31 | Sedang | 61 | Sedang | 56 | Sedang |
| 87 | 81 | Sedang | 33 | Sedang | 65 | Sedang | 61 | Sedang |
| 88 | 88 | Tinggi | 29 | Sedang | 70 | Sedang | 58 | Sedang |
| 89 | 84 | Sedang | 48 | Tinggi | 66 | Sedang | 60 | Sedang |
| 90 | 85 | Sedang | 41 | Tinggi | 70 | Sedang | 67 | Tinggi |
| 91 | 83 | Sedang | 43 | Tinggi | 55 | Sedang | 62 | Sedang |
| 92 | 96 | Tinggi | 42 | Tinggi | 74 | Tinggi | 67 | Tinggi |
| 93 | 81 | Sedang | 39 | Sedang | 68 | Sedang | 63 | Sedang |
| 94 | 84 | Sedang | 36 | Sedang | 76 | Tinggi | 65 | Sedang |
| 95 | 88 | Tinggi | 38 | Sedang | 69 | Sedang | 63 | Sedang |
| 96 | 93 | Tinggi | 41 | Tinggi | 70 | Sedang | 68 | Tinggi |
| 97 | 88 | Tinggi | 40 | Sedang | 64 | Sedang | 62 | Sedang |
| 98 | 89 | Tinggi | 33 | Sedang | 76 | Tinggi | 62 | Sedang |
| 99 | 87 | Sedang | 38 | Sedang | 64 | Sedang | 63 | Sedang |
| 100 | 90 | Tinggi | 39 | Sedang | 78 | Tinggi | 59 | Sedang |

6. Persentase Kategorisasi Variabel

Kualitas Produk

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tinggi | 37 | 37,0 | 37,0 | 37,0 |
| Sedang | 61 | 61,0 | 61,0 | 98,0 |
| Rendah | 2 | 2,0 | 2,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Harga

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tinggi | 32 | 32,0 | 32,0 | 32,0 |
| Sedang | 61 | 61,0 | 61,0 | 93,0 |
| Rendah | 7 | 7,0 | 7,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Kualitas Pelayanan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tinggi | 28 | 28,0 | 28,0 | 28,0 |
| Sedang | 71 | 71,0 | 71,0 | 99,0 |
| Rendah | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Kepuasan Konsumen

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tinggi | 26 | 26,0 | 26,0 | 26,0 |
| Sedang | 74 | 74,0 | 74,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Lampiran 10. Uji Prasyarat Analisis

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Kualitas Produk | Harga | Kualitas Pelayanan | Kepuasan Konsumen |
|----------------------------------|----------------|-----------------|-------|--------------------|-------------------|
| N | | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 84,09 | 36,27 | 67,88 | 61,23 |
| | Std. Deviation | 11,001 | 6,719 | 8,866 | 7,301 |
| | Absolute | ,129 | ,122 | ,061 | ,069 |
| Most Extreme Differences | Positive | ,076 | ,087 | ,056 | ,050 |
| | Negative | -,129 | -,122 | -,061 | -,069 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1,294 | 1,216 | ,610 | ,691 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,070 | ,104 | ,850 | ,726 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Linearitas

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| Kepuasan Konsumen * Kualitas Produk | (Combined) | | 3976,095 | 35 | 113,603 | 5,586 | ,000 |
| | Between Groups | Linearity | 2953,531 | 1 | 2953,531 | 145,224 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 1022,564 | 34 | 30,075 | 1,479 | ,089 |
| | Within Groups | | 1301,615 | 64 | 20,338 | | |
| | Total | | 5277,710 | 99 | | | |

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| (Combined) | | | 3291,084 | 26 | 126,580 | 4,651 | ,000 |
| Kepuasan Konsumen * Harga | Between Groups | Linearity | 2467,195 | 1 | 2467,195 | 90,659 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 823,889 | 25 | 32,956 | 1,211 | ,260 |
| | Within Groups | | 1986,626 | 73 | 27,214 | | |
| Total | | | 5277,710 | 99 | | | |

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| (Combined) | | | 3701,949 | 30 | 123,398 | 5,403 | ,000 |
| Kepuasan Konsumen * Kualitas Pelayanan | Between Groups | Linearity | 3057,161 | 1 | 3057,161 | 133,868 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 644,788 | 29 | 22,234 | ,974 | ,517 |
| | Within Groups | | 1575,761 | 69 | 22,837 | | |
| Total | | | 5277,710 | 99 | | | |

3. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 11,326 | 3,284 | | 3,449 | ,001 | | |
| Kualitas Produk | ,152 | ,058 | ,230 | 2,608 | ,011 | ,374 | 2,675 |
| Harga | ,334 | ,079 | ,307 | 4,239 | ,000 | ,551 | 1,814 |
| Kualitas Pelayanan | ,368 | ,062 | ,447 | 5,915 | ,000 | ,507 | 1,971 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

4. Uji Homoskedastisitas

ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 20,580 | 3 | 6,860 | 1,014 | ,390 ^b |
| Residual | 649,770 | 96 | 6,768 | | |
| Total | 670,350 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Absolut Residu

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk

Lampiran 11. Uji Regresi Ganda

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,850 ^a | ,722 | ,713 | 3,910 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 3810,266 | 3 | 1270,089 | 83,089 | ,000 ^b |
| | Residual | 1467,444 | 96 | 15,286 | | |
| | Total | 5277,710 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 11,326 | 3,284 | | 3,449 | ,001 |
| | Kualitas Produk | ,152 | ,058 | ,230 | 2,608 | ,011 |
| | Harga | ,334 | ,079 | ,307 | 4,239 | ,000 |
| | Kualitas Pelayanan | ,368 | ,062 | ,447 | 5,915 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran 12. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

| | |
|-----------------------------|-----------|
| $\sum x_1y$ | 5.948,93 |
| $\sum x_2y$ | 3.320,79 |
| $\sum x_3y$ | 4.877,76 |
| $\sum y^2$ | 5.277,71 |
| JKreg | 3.808,397 |
| R Square (R^2) | 0,722 |
| SR _{x₁} | 23,8% |
| SR _{x₂} | 29,1% |
| SR _{x₃} | 47,1% |
| SE _{x₁} | 17,2% |
| SE _{x₂} | 21% |
| SE _{x₃} | 34% |

Lampiran 13. Surat Pernyataan Validasi Instrumen Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
Alamat: Kampus Karangmalang Yogyakarta, 55281, Telp. (0274)586168 Psw.387

SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI (TAS)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Prof. Dr. Sukidjo, M.Pd.
NIP : 195009061974121001
Prodi / Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi

menyatakan bahwa instrumen penelitian Tugas Akhir Skripsi (TAS) atas nama mahasiswa:

Nama : Rina Sukmawati
NIM : 13804241063
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Judul TAS : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta

setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

- ☐ Layak digunakan untuk penelitian
☒ Layak digunakan dengan perbaikan
☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Mei 2017
Validator,

Prof. Dr. Sukidjo, M.Pd.
NIP. 195009061974121001

Catatan:

☐ Beri tanda *check list* (✓)

Lampiran 14. Lembar Validasi Instrumen

LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN

Petunjuk:

1. Bapak dimohon untuk memberikan penilaian atau validasi terhadap instrumen/angket Tugas Akhir Skripsi (TAS) yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa (Kopma) Universitas Negeri Yogyakarta”**
2. Pengisian instrumen validasi ini dilakukan dengan memberikan tanda *check list* (✓).
3. Kriteria penilaian:

Untuk aspek A, B, dan C:

1 = Kurang baik

2 = Cukup baik

3 = Baik

4 = Sangat baik

Untuk aspek D:

a = dapat digunakan tanpa revisi

b = dapat digunakan setelah revisi

c = dapat digunakan dengan perubahan

d = belum dapat digunakan

| No. | Uraian | Validasi | | | |
|-----|--|----------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| A. | Aspek Petunjuk | | | | |
| | a. Petunjuk instrumen dinyatakan dengan jelas | | | ✓ | |
| | b. Kriteria skor dinyatakan dengan jelas | | | | ✓ |
| B. | Aspek Cakupan Materi | | | | |
| | a. Butir pernyataan dalam instrumen dinyatakan dengan jelas | | | ✓ | |
| | b. Penjabaran pernyataan sesuai dengan indikator pengukuran variabel | | | ✓ | |
| | c. Kombinasi setiap pernyataan sesuai dengan tujuan penelitian | | | | ✓ |
| C. | Aspek Bahasa | | | | |
| | a. Menggunakan bahasa sesuai kaidah Bahasa Indonesia | | | ✓ | |
| | b. Rumusan pertanyaan komunikatif | | | ✓ | |
| | c. Menggunakan kata-kata dan kalimat yang mudah dipahami | | | | ✓ |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| D. | Penilaian Validasi Umum | | | | |
| | Penilaian validasi umum terhadap instrument | a | b | c | d |

Catatan dan Saran/Perbaikan:

Kuesioner telah diperbaiki dan dapat di
gunakan untuk pengumpulan data.

Yogyakarta, Mei 2017




Validator,



Prof. Dr. Sukidjo, M.Pd.

NIP. 195009061974121001

Lampiran 15. Surat Izin Penelitian

| | | |
|---|---|---|
|  | Koperasi Mahasiswa UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA Gd. Business Center Kopma UNY, Kompleks Kampus UNY, Karangmalang, Sleman, DIY 55281 Telp. (0274) 584134, Fax. (0274) 582847, Website : www.kopmauny.com, e-mail : humaskopmauny@gmail.com |  |
| UNIT USAHA : Mini Market, TokoKu, Garden Café, USP Amanah, Rental Kamera, Ticketing, Faksimile, JNE, Kopma UNY Core, Kopma UNY Group | | |
| No. | : 116/PERS/KM/VII/2017 | 12 Juli 2017 |
| Hal | : Permohonan Ijin | |
| Lampiran | : | |
| Kepada Yth. Koordinator Divisi Kopma UNY | | |
| Assalamu'alaikum Wr. Wb | | |
| Salam sejahtera kami sampaikan kepada Bapak/Ibu, semoga selalu dalam keadaan sehat dan mendapat kelancaran serta kesuksesan dalam menjalankan tugas. Amin. | | |
| Sehubungan dengan surat permohonan penelitian yang diajukan oleh : | | |
| Nama | : Rina Sukmawati | |
| NIM | : 13804241063 | |
| Program Studi | : Pendidikan Ekonomi - Si | |
| Universitas | : UNY | |
| Judul Skripsi | : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa (Kopma) Universitas Negeri Yogyakarta | |
| Dengan ini kami mohon kerja sama Bapak/Ibu untuk memberikan bimbingan terhadap yang bersangkutan untuk pengambilan data melalui kuisioner kepada seluruh Karyawan Kopma UNY guna menyelesaikan tugas akhir skripsi. | | |
| Demikian surat ini kami buat dan kami dari pengurus Kopma UNY menyampaikan terima kasih atas kesediaan dan kerja samanya. | | |
| Atas perhatian Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih. | | |
| Wassalamu'alaikum Wr. Wb. | | |
|  Pengurus KOPMA UNY Fitri Cesilia K. Kabid. Personalia | | |

Lampiran 16. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



Koperasi Mahasiswa UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Gd. Business Center Kopma UNY, Kompleks Kampus UNY, Karangmalang, Sleman, DIY 55281
Telp. (0274) 584134, Fax. (0274) 582847, Website : www.kopmauny.com, e-mail : humaskopmauny@gmail.com



UNIT USAHA : Mini Market, TokoKu, Garden Café, USP Amanah, Rental Kamera, Ticketing, Faksimile, JNE, Kopma UNY Core, Kopma UNY Group

SURAT KETERANGAN

Nomor: 138/ADMINHUM/KM/VIII/2017

Yang bertandatangan di bawah ini, Pengurus Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta (Kopma UNY), menerangkan bahwa:


Nama : Rina Sukmawati
NIM : 13804241063
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ Pendidikan Ekonomi
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta

Telah melakukan observasi di Kopma UNY mengenai "*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa (Kopma) Universitas Negeri Yogyakarta*" pada bulan Juni - Juli 2017.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenar-benarnya, dan semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 18 Agustus 2017

Pengurus Kopma UNY,


Anna Yuswatun
KOPMA UNY
PJS. Kabid. Adminhum

DOKUMENTASI



Ruangan bagian luar *Garden Cafe*



Ruangan bagian dalam *Garden Cafe*



Pemberian angket kepada responden



Pemberian angket kepada responden



Pengisian angket



Pengisian angket